



A LA UNE

BENEFICIAIRES & PROJETS

CONTACTEZ-NOUS

- [Les nouvelles études de cas publiées par les bénéficiaires de SP Fund](#)
- [La nouvelle initiative dans le cadre de la performance sociale, de la protection des clients et du renforcement des acquis](#)
- [Les équipes de SPTF mettent en œuvre un nouveau groupe de travail](#)
- [La nouvelle note d'instruction publiée par SPTF](#)
- [Quelques mots sur le Centre des Ressources de SPTF](#)
- [Consultez les supports de formation disponibles en matière de SPM!](#)

- [AMFIU Ouganda lance un nouveau documentaire](#)
- [La vidéo sur les Standards Universels disponible en ligne grâce à Good Return](#)
- [Les principaux acquis des réseaux](#)

Pour plus d'information, adressez-nous un [e-mail](#)

et

[Visitez notre site](#)

A LA UNE

SOUTENEZ VOS ADHERENTS DANS LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS USSPM

Les nouvelles études de cas publiées par les Bénéficiaires de SP Fund

Vous pouvez consulter toutes les études de cas préparées par les Bénéficiaires de SP Fund sous ce [lien](#).

Les études les plus récentes concernent la révision des déclarations de la mission institutionnelle, le développement des objectifs sociaux et les acquis des tests et du pilotage du programme PPI.

MFC a récemment assuré la traduction de plusieurs études de cas, et notamment :

- Trois cas sont désormais disponibles en russe :
 - FINCA Azerbaïdjan : La transformation des réclamations des clients en fidélité à vie
 - FinDev Azerbaïdjan : Retenir les employés indispensables grâce à la culture fondée sur le principe de « paie à la performance »
 - VF AzerCredit (Azerbaïdjan) : Code de la Déontologie Professionnelle – la mise en pratique des valeurs
- Deux cas ont été traduits d'espagnol en anglais :
 - RFR : Comment nouer une alliance stratégique pour améliorer la performance financière et sociale, à l'exemple du partenariat entre *the World Vision* et *FODEMI*,
 - ADRA: La gestion des ressources humaines dans les institutions de microfinance, et notamment le recrutement et la sélection du personnel sur la base des critères sociaux et financiers
- Un cas a été traduit d'anglais en français :
 - UGAFODE Ouganda : A l'écoute des réclamations clients



Consultez [notre site](#) pour plus de supports à traduire.

La nouvelle initiative promouvra la performance sociale, la protection des clients et le développement des acquis dans toutes les régions

En puisant dans les acquis de SPTF et de la *Smart Campaign*, l'Agence Française de Développement (AFD) a récemment annoncé la mise en œuvre d'un programme des aides pour soutenir l'initiative des finances responsables en Afrique sub-saharienne, au Moyen Orient et en Afrique du Nord. Ce fond mettra en œuvre le développement des acquis dans ces régions et contribuera à une analyse de pointe visant la protection des clients, la transparence des politiques tarifaires, et les normes de la performance sociale. Cette initiative mettra des fondements au financement responsable assuré par les institutions locales en unifiant les parties prenantes locales et internationales.

Fondé sur le savoir-faire et sur les ressources des équipes de SPTF et de la *Smart Campaign*, et puisant dans l'expérience de AFD dans les régions concernées, ce projet répondra aux attentes, aux déficits et à l'empressement des institutions de microfinance et des associations à comprendre, accepter et mettre en œuvre les changements organisationnels au profit des clients. Les activités viseront notamment :

- ✓ Le développement des acquis et l'évaluation des besoins à travers les formations ;
- ✓ Le soutien sous forme de co-financement des activités des institutions de microfinance, dont notamment les évaluations de la performance sociale et de la protection des clients, ainsi que les mises à niveau pour combler les lacunes, participer aux notations sociales et à la certification en matière de protection des clients ;
- ✓ La recherche pour adapter les normes de la performance sociale et de la protection des clients aux services financiers numériques ; la recherche pour mieux comprendre le surendettement sur les principaux marchés de microfinance

Contactez [Roberta Zapf](#) pour plus de détails.

Les équipes de SPTF mettent en œuvre un nouveau groupe de travail

Le nouveau groupe de travail est constitué par les équipes de SPTF pour développer les recommandations pratiques en matière d'évaluation fiable des résultats et de reportings les concernant, à l'appui de leur connaissance de divers outils et méthodologies. Ce groupe de travail n'a pas, pour l'instant, déterminé définitivement le champ de son activité, par contre il vise à fournir :

- ✓ Un guide de la mise en œuvre des bonnes pratiques dans le domaine de l'évaluation des résultats en matière de gestion de la performance sociale, et
- ✓ Une liste des indicateurs de résultats pour les professionnels, sélectionnés à l'appui de l'expérience dans le terrain, dont le groupe de travail identifiera quelques-uns dans chaque catégorie principale de résultats habituellement visés par les institutions de microfinance (p.ex. : pauvreté, santé, éducation, responsabilisation).

Chacun est invité à participer dans les travaux de ce groupe. Si vous voudriez en savoir plus, écrivez au info@sptf.info et/ou lisez la première présentation et écoutez le premier webinaire affichés sur [le site du groupe de travail de SPTF](#).

Le SPTF a publié une nouvelle note d'instructions portant sur la coopération avec les autorités régulatrices en matière de gestion de la performance sociale

Le travail d'un an effectué par le groupe de travail de SPTF dans le domaine du projet portant sur les autorités régulatrices a été couronné par une nouvelle note d'instruction destinée aux professionnels. Elle contient plusieurs conseils en la matière accompagnés de mini-études de cas, présentant la coopération fructueuse que les divers réseaux ont engagée avec les autorités régulatrices de leurs pays. Vous pouvez consulter la note sous [ce lien](#).

Quelques mots sur le Centre des Ressources de SPTF

Vous avez besoin de plus d'information, de conseils ou d'outils en matière de gestion de la performance sociale ? Consultez le [Centre des Ressources de SPTF](#)!

Il s'agit d'un catalogue exhaustif des meilleures ressources en matière de gestion de la performance sociale, organisés en fonction de leur conformité aux Standards Universels particuliers. A la page d'accueil du Centre des Ressources, une bannière bleue présente les principales ressources les plus récentes. Pour accéder au reste des ressources, il faut cliquer sur l'une des catégories des dimensions affichées à la page d'accueil et puis rechercher parmi les résultats classés par Pratiques Essentielles et par type de ressource. Pour l'instant, les ressources sont divisées en recommandations, outils et modèles, études de cas et autres ressources (tels que liens permanents aux blogs pertinents et intéressants, etc.). Par ailleurs, il y a également les sections de ressources en espagnol et en français, ainsi que les ressources concernant les services numériques dans le domaine des finances responsables.



Vous pensez à organiser une formation en matière de gestion de la performance sociale ? Commencez par vérifier quels sont les supports mis à votre disposition en ligne!

Régulièrement, SPTF met à jour le guide des supports de formation disponibles en ligne, concernant les Standards Universels, concernant notamment la protection des clients, ainsi que l'outil SPI4 Audit. Ces formations durent entre une heure, un jour et deux jours. Les supports sont disponibles en anglais, français et espagnol, offerts gratuitement, chacun pouvant les télécharger. Si vous ne trouvez pas ce qu'il vous faut, ou si vous voulez accéder à la version la plus récente – adressez vous au info@sptf.info en indiquant la durée de la formation et la langue nécessaires, ainsi que l'audience ciblée, pour obtenir les supports les plus récents et adéquats.

Vous cherchez à développer les produits et services, ainsi que les acquis de votre réseau ?

A compter de 1997, MFC assure un soutien aux réseaux. Pendant toutes ces années, l'offre de nos prestations s'est élargie, parallèlement à notre expérience. Actuellement, notre kit de soutien pour les réseaux intègre les formations, évaluations et visites d'étude dédiées à la gestion de performance sociale, à la protection de clients, à l'éducation financière et à la prestation de services financiers. Pour plus de détails concernant le soutien que nous pouvons vous offrir dans votre travail, [visitez notre site](#) ou contactez [Ewa Bankowska](#).

BENEFICIAIRES ET PROJETS

LES NOUVELLES DES RESEAUX ENGAGES DANS LA MISE EN ŒUVRE DES STANDARDS UNIVERSELS

La Composante pour la mise en œuvre des Standards Universels (*USSPM Implementation Component*, ou *IC*) au sein de SP Fund réunit **neuf réseaux principaux** ([voir la liste de partenaires](#)) dans leur effort à identifier les exemples des bonnes pratiques conformes aux Standards Universels de Gestion de la Performance Sociale mises en œuvre par leurs adhérents. Les réseaux partenaires recourent aux diverses méthodologies pour aider leurs adhérents à évaluer et améliorer la conformité à certaines dimensions des Standards Universels (au moins deux). Le projet continuera jusqu'en août 2015. [En savoir plus.](#)

AMFIU Ouganda lance un nouveau documentaire

Le nouveau documentaire lancé par AMFIU présente la mise en œuvre des Indices PPI (*Progress out of Poverty Index - Indice de Sortie de la Pauvreté*) dans le Système de Gestion des Réclamations chez Vision Fund et Pride Microfinance. La matière et les deux exemples ont été sélectionnés en réponse à l'intérêt des institutions de microfinance. Le

documentaire présente ces exemples dans la perspective globale des Standards Universels de Gestion de la Performance Sociale. Le film est disponible sous [ce lien](#).

La vidéo sur les Standards Universels disponible en ligne grâce à Good Return

Good Return a récemment publié en ligne une courte vidéo sur les Standards Universels. Il s'agit d'une présentation succincte des Standards Universels à l'appui des exemples pratiques. La version anglaise de la vidéo est disponible sous [ce lien](#).

Les réseaux partagent leurs principaux acquis

MCPI (Les Philippines) :

La reprise de la série des ateliers consacrés aux outils (*Tools Workshop Series*) était une surprise pour l'équipe. Les études de cas ont été grandement appréciées puisqu'elles ont confirmé l'importance des exemples « vivants » lors des ateliers de promotion de la gestion de la performance sociale. Certainement, elles feront partie des formations que MCPI préparera pour ses adhérents dans l'avenir.

AMFA (Azerbaïdjan) :

- En ce qui concerne toute documentation, par exemple les études de cas : si vous voulez embaucher un consultant ou un journaliste, il faut s'assurer que cette personne est familiarisée avec la gestion de la performance sociale, les Standards Universels et avec d'autres initiatives du métier.
- La confidentialité est très importante! AMFA a compris que plus l'institution est grande et mieux elle est développée, plus elle a besoin de confidentialité pour coopérer en vue d'intégrer la gestion de la performance sociale dans son business plan stratégique. Ainsi, la signature d'un accord de confidentialité faisant partie du projet MOU devrait être considérée pour l'avenir.
- L'amélioration de la pratique dans toutes les dimensions était un défi. Il était surtout difficile d'impliquer les partenaires dans le développement du plan d'actions lorsqu'ils n'étaient intéressés à travailler que sur deux dimensions par an. Ceci est dû au fait que chaque dimension touche un large nombre de divers aspects opérationnels d'une organisation, l'amélioration de la conformité conduisant souvent aux changements à tous les niveaux.

Vos résultats en chiffres :

- ✓ 10 réseaux ont soutenu la mise en œuvre de la gestion de la performance sociale auprès de leurs adhérents
- ✓ 37 institutions de microfinance ont soumis 133 solutions et outils de gestion
- ✓ 21 institutions de microfinance ont achevé leurs plans de travail en termes de la gestion de la performance sociale
- ✓ 92 institutions de microfinance ont amélioré leur pratique de la gestion de la performance sociale
- ✓ 27 études de cas décrivant les bonnes pratiques

CMF (Népal) :

Notre expérience prouve que les institutions du niveau intermédiaire sont plus intéressées et plus efficaces à améliorer leur gestion de la performance sociale que les institutions plus grandes et plus anciennes. Ainsi, il serait mieux de sélectionner ces institutions de microfinance dont les personnels et les conseils d'administration sont plus dynamiques et intéressés à couvrir le marché de la microfinance d'une manière différente, que les institutions de microfinance plus ancrées dans leur *status quo*.

Copeme (Pérou) :

- La gestion de la performance sociale continue à être perçue souvent comme un « projet à part » détaché des procédures habituelles de gestion. Cela se voit le plus clairement lorsque l'institution concernée traverse une crise et commence de surveiller de près sa performance financière – très souvent le responsable de la gestion de la performance sociale est le premier à perdre son poste.
- Nous avons aperçu que les institutions de microfinance réglementées s'intéressent beaucoup à la protection des clients (puisque c'est également de l'intérêt de l'autorité régulatrice), donc il s'agit d'un bon point de départ pour les encourager à s'intéresser à la gestion de la performance sociale.

QU'EST-CE QUE LE SP FUND FOR NETWORKS ?

Avec le soutien de la Fondation Ford, le [Microfinance Centre](#), a lancé, en 2011, le Fonds de Performance Sociale pour les réseaux en vue de **placer la Gestion de Performance Sociale au cœur de leurs intérêts**. En collaborant avec les équipes de *Social Performance Task Force (SPTF)*, le Fonds soutient plus de 50 réseaux dans leur tâche de promotion et de mise en œuvre des **Standards Universels de Gestion de Performance Sociale (USSPM)**. Pour plus d'information sur le Fonds de Performance Sociale, [visitez notre site](#) ou [mettez vous en contact avec le Secrétariat](#).

Europe et Asie Centrale	Asie	Afrique	Amérique Latine	Globalement
AMFA, Azerbaïdjan	CMF, Népal	APSPD-IC, Côte d'Ivoire	RFR, Equateur	MFN, Mexique
	PMN, Pakistan	AMFIU, Ouganda	COPEME, Pérou	
	MCPI, Philippines			

Le Centre de Microfinance et le Fonds de Performance Sociale remercient la Fondation Ford et les équipes de SPTF pour leur soutien continu de nos activités.