

Newsletter No 7

A LA UNE

[Une nouvelle série des émissions en ligne sur la mise en œuvre des Standards Universels](#)

[MIX se met à analyser les données sur la performance sociale](#)

[Les nouvelles études de cas publiées par les bénéficiaires du Fonds de Performance Sociale](#)

[Le soutien technique offert par le réseau MFC](#)

BENEFICIAIRES ET PROJETS

[AMFA invite les partenaires à partager leur acquis](#)

[Les principaux acquis des réseaux](#)

[Qu'est-ce que le Fonds de Performance Sociale \(SP Fund for Networks\)?](#)

CONTACTEZ-NOUS

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

SPTF lance une nouvelle série des émissions en ligne sur la mise en œuvre des Standards Universels

Chaque émission de la série constituera une introduction pratique à la mise en œuvre des Standards Universels grâce aux interviews avec les personnes réussissant dans le domaine de la performance sociale. Les webinaires seront animés en anglais, espagnol et français. Consultez [le site de SPTF](#) pour connaître les dates de webinaires particuliers.

MIX invite les réseaux à travailler ensemble en vue d'améliorer la qualité des données fournies par les institutions de microfinance adhérentes

Les réseaux peuvent jouer un rôle essentiel dans la revue documentaire, au départ en encourageant les institutions à y prendre part, et jusqu'à offrir aux adhérents un soutien linguistique dans la collecte de données en langues locales pour le compte de MIX. Pour plus de détails concernant vos possibilités d'aider MIX dans la démarche de la revue documentaire (*SP desk review*) garantissant la transparence sociale, écrivez au socialperformance@themix.org.

Qu'est-ce que la revue documentaire dans le domaine de performance sociale (*SP desk review*)?

Il s'agit de la démarche qui contribue à accroître la crédibilité des données sociales fournies par les institutions de microfinance sur le Marché MIX, notamment à travers la collecte des documents justifiant les données déjà communiquées. La démarche a été conçue exprès pour faire éviter aux institutions de microfinance un surplus de travail, en faisant recours aux documents internes et externes que les institutions de microfinance concernées détiennent déjà (évaluations sociales, audits sociaux, certifications sociales, ...). Toutefois, il n'est pas nécessaire pour les institutions de microfinance désireuses de participer à cette démarche de posséder une documentation venant de l'extérieur. La seule chose dont elles ont besoin c'est d'avoir communiqué à MIX, au préalable, les données concernant leur performance sociale.

Hormis ses fonctions de renforcement de la visibilité des institutions de microfinance sur le Marché MIX et de signalement aux organismes finançant, investisseurs et autres parties prenantes que les institutions de microfinance sont engagées dans la voie de transparence sociale, la revue documentaire offre également des avantages concrets aux réseaux:

- Une meilleure compréhension et surveillance des pratiques de gestion de performance sociale retenues par les adhérents ;

- La possibilité d'identifier les écarts dans le domaine de la gestion de performance sociale et puis de travailler sur les solutions sur-mesure ;
- L'amélioration de la réputation et le renforcement de la promotion des institutions de microfinance ;
- L'amélioration de la fiabilité des rapports et des analyses relatives à la performance sociale grâce à l'amélioration de la qualité des données fournies ;
- L'enrichissement des analyses publiées par MIX grâce à l'intégration des données fournies par les institutions de microfinance ayant subi la démarche de la revue documentaire.

MIX dispose de nombreux supports et outils pour aider les réseaux à passer une revue documentaire — démarche qui soutient les adhérents en renforçant la fiabilité de données qu'ils communiquent, aux yeux des investisseurs, organismes finançant, et autres parties prenantes du Marché MIX. N'hésitez pas à contacter [le MIX](#) au sujet de la revue documentaire pour savoir comment vous pouvez participer à cette initiative.

Les études de cas publiées par les bénéficiaires du Fonds de Performance Sociale au cours des deux derniers mois :

- *L'approche à la protection des données du client, d'après l'expérience de FINCA Azerbaïdjan*, élaboré par AMFA [\[ENG\]](#)
- *Le système de formation pré-adhésion offerte aux nouveaux clients de la Muktinath Bikas Bank au Népal*, fait par CMF [\[ENG\]](#)
- *L'engagement de PBC à comprendre le concept de la satisfaction clients aux Philippines*, élaboré par MCPI [\[ENG\]](#)
- *Les efforts de AMFIU à soutenir la mise en œuvre de la gestion de performance sociale auprès de ses adhérents ougandais* [\[ENG\]](#)
- *Les enquêtes en matière de Satisfaction Clients et de Départs des Clients, organisées par Al Majmoua*, fait par MFN [\[ENG, Français, Espagnol\]](#)
- *La conformité de ABA Egypte aux Dimensions 2 et 6 des Standards Universels*, fait par MFN [\[ENG\]](#)
- *UGAFODE, Ouganda : A l'écoute des réclamations clients* [\[ENG\]](#)
- *Vision Fund, Ouganda : Le pilotage et la mise en œuvre des Indices PPI* [\[ENG\]](#)

En quête des voies de développement des produits et services offerts par les réseaux et de renforcement de leurs capacités.

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 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 juin 2014. [En savoir plus.](#)

AMFA réunit les partenaires pour faire partager leur acquis

En septembre dernier, AMFA a organisé une dernière réunion pour faire ses institutions de microfinance partenaires partager leur expériences et acquis. 26 participants, représentant pour la plupart l'encadrement RH et marketing, ont échangé sur les principaux sujets dont notamment : les canaux de communication efficaces auprès des clients, comment gérer les réclamations clients, comment maintenir le niveau de la satisfaction clients. Les participants ont également analysé les exemples de projets d'éducation financière mis en place par les institutions de microfinance. Un sujet important était également « Introduction de l'Indice PPI pour comprendre le rayonnement ».

Pendant cette réunion, les participants ont convenu qu'il était d'importance primordiale pour les institutions de microfinance de :

- Renforcer l'engagement des conseils d'administration dans les actions visant le changement et plus particulièrement l'amélioration de la situation actuelle ;
- Parler des changements dans les manuels de RH et de s'efforcer à améliorer la démarche consistant en l'analyse de la satisfaction des collaborateurs ;
- Améliorer le niveau de l'éducation financière des clients. En effet, les programmes d'éducation financière étaient "à la une", les participants ayant discuté des diverses approches permettant de réussir la mise en œuvre d'au moins un programme pareil dans le travail quotidien des institutions de microfinance.



Dernière réunion avec les partenaires pour partager leur acquis.

L'acquis principal des réseaux

PMN (Pakistan), l'un des premiers réseaux à terminer leur projet, nous fait part de quelques réflexions:

- Au démarrage : *la présentation de l'étendue du projet au Conseil d'Administration de PMN a conduit les adhérents à vouloir participer à cette initiative.*
- Documentation de bonnes pratiques : *le recours au MicroNotes et la mise en valeur des pratiques de certaines institutions de microfinance a aidé ces dernières à atteindre la conformité totale dans les dimensions respectives des Standards Universels. Cela a également contribué à encourager les autres institutions et à susciter leur intérêt pour le travail visant une gestion améliorée de performance sociale, renforcée par la prise de connaissance des pratiques diffusées publiquement au niveau du MicroNotes.*
- Amélioration de la gestion pratique de performance sociale : *cela a aidé à fournir un cadre de démarches, à déterminer les niveaux actuels de conformité et les répertoires de ressources pour chaque Pratique Essentielle, en aidant ainsi les institutions de microfinance à prévoir les mesures à prendre et à déterminer de manière plus réaliste les Standards sur lesquels elles désiraient d'atteindre la conformité totale et ceux sur lesquels elles ne visaient qu'une partielle conformité.*
- *Le travail sur la Dimension 1 est essentiel pour la continuation sur les autres Dimensions. En effet, les institutions de microfinance pakistanaïses ayant choisi les Dimensions 2, 3 et 4 ont bien vu que la mise en œuvre de la Dimension ,2 en particulier, n'était pas facile à accomplir si elle n'avait pas été précédée par le travail sur la Dimension 1.*

Les réflexions de MFN concernant le travail avec les partenaires :

Je pense que la simplicité et la création du contexte gagnant-gagnant sont essentiels pour ce type de projet. Les formats simples utilisés dans l'exercice de cartographie et le plan d'action préparés au préalable ont été utiles à la mise en œuvre, car ils s'expliquaient facilement et ne nécessitaient pas l'organisation d'une séance d'introduction. Cependant, la demande de fournir une courte description des 81 indicateurs, c'était probablement trop pour une séance. Il est fort probable ce n'était pas forcément nécessaire pour réaliser la cartographie au niveau des indicateurs (dimensions 2 et 6), ou on aurait bien pu procéder dimension par dimension.

AMFIU (Ouganda) ont affirmé :

Les ateliers d'apprentissage par les pairs ont constitué la partie essentielle de la mise en œuvre de notre projet. Ils ont permis de créer une plateforme d'échanges pour les institutions, où ces dernières pouvaient apprendre les unes des autres. Ils ont également contribué à briser la glace entre les institutions, causée par la compétition existant au démarrage, et ont été très utiles pour la démarche TA, puisque les échanges entre les institutions ont permis d'identifier les écarts dans les institutions et ont conduit à une amélioration des pratiques existantes.

APSPD-IC ont dit :

L'amélioration du fonctionnement pratique des institutions de microfinance exige de la part de ces dernières une

planification des ressources financières, qu'elles doivent signaler au niveau du budget. Les institutions de microfinance doivent également disposer des collaborateurs dont les compétences permettraient de mettre en œuvre le concept de la performance sociale. En effet, il est important que chaque institution de microfinance ait un responsable en matière de gestion de performance sociale. En revanche, les institutions de microfinance doivent toutefois retenir que la mise en œuvre de la performance sociale est un travail pour l'équipe entière et non seulement pour le coordinateur en matière de gestion de performance sociale.

PARTICIPEZ A LA REDACTION DE CE NEWSLETTER AVEC NOUS !

Si vous voudriez promouvoir votre travail dans le domaine de la gestion de performance sociale, faites nous part de vos activités et nous le publierons dans le newsletter prochain. [Contactez-nous dès aujourd'hui!](#)

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 leur 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
AMFA, Azerbaïdjan	CMF, Népal	APSF-D-IC, Côte d'Ivoire	RFR, L'Equateur
	PMN, Pakistan	AMFIU, Ouganda	COPEME, Pérou
	MCPI, Les Philippines		MFN, Mexique

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.