



## Microfinance et standards de performance sociale

Le secteur de la microfinance a développé un certain nombre de normes et de pratiques de gestion de base pour définir ce qui constitue la Gestion de la Performance Sociale. LMDF a participé et soutenu plusieurs initiatives qui ont créé des normes de performance sociale tant pour les institutions de microfinance que pour les investisseurs dans la microfinance.

LMDF encourage les IMF partenaires à intégrer la gestion de la performance sociale dans leurs opérations. En fin de compte, une meilleure gestion de la performance sociale et l'émergence d'un corps plus large des données de référence de l'industrie, aidera le secteur à être à hauteur de sa mission sociale.

### Standards applicables aux fonds d'investissements

Les Principes des Nations Unies pour l'Investissement Responsable ont été élaborés par un groupe international d'investisseurs institutionnels en raison de l'importante croissance des questions de gouvernance environnementale, sociale et entrepreneuriales des pratiques d'investissement.

C'est pour cela que les investisseurs dans la finance inclusive ont élaboré les Principes pour les Investisseurs en Finance Inclusive afin de promouvoir sept principes fondamentaux:

1. Élargir la gamme des services financiers offerts aux personnes à faible revenu
2. Intégrer la protection des clients dans toutes les politiques et pratiques
3. Être juste avec les partenaires, avec des contrats clairs et équilibrés, et des procédures permettant de régler des différends
4. Intégrer les facteurs environnementaux, sociaux et de gestion dans les contrats et rapports
5. Promouvoir la transparence dans toutes les opérations
6. Poursuivre les rendements équilibrés à long terme qui reflètent les intérêts des clients, des fournisseurs de détail et des investisseurs finaux
7. Travailler ensemble pour élaborer des normes communes pour les investisseurs en finance inclusive.

Pour les plus curieux, nous avons récemment publié un rapport sur la performance sociale 2010 – 2015, intitulé «Driving Social Impact Through Microfinance» disponible sur [www.lmdf.lu](http://www.lmdf.lu) ou en scannant ce code



## Standards applicables aux institutions de microfinance

### Normes universelles sur la gestion de la performance sociale

Les normes universelles pour la gestion de la performance sociale, recueillies par la Social Performance Task Force, sont organisées en six dimensions, chacune contenant plusieurs normes. Une norme est un simple énoncé de ce que l'institution devrait faire pour gérer la performance sociale.

Pour chacune de ces normes, il y a plusieurs «pratiques essentielles», qui décrivent en détail la façon d'atteindre la norme. Les normes universelles contiennent toutes les principes de protection des clients de la Smart Campaign.

### Les Principes de Protection des Clients

Les sept principes de protection des clients sont les principes standards minimums auxquels les clients devraient s'attendre lorsqu'ils font affaire avec une IMF.

1. Conception et livraison de produit approprié
2. Prévention du surendettement
3. Transparence
4. Tarification responsable
5. Traitement équitable et respectueux des clients
6. Confidentialité des données client
7. Les mécanismes de règlement des plaintes

Ces principes fournissent aux institutions des lignes directrices nécessaires pour offrir des services financiers transparents, respectueux et prudents à leurs clients. En approuvant les CPP, les IMF fournissent un signal positif: elles prennent les intérêts fondamentaux du client au sérieux. Un processus de certification externe peut valider la mise en œuvre du CPP dans la gouvernance et les opérations d'une IMF.

## Outils aidant les IMF à mesurer la performance sociale

Les indicateurs de performance sociale (SPI4) sont un outil d'audit social, lancé par CERISE (Comité d'Echanges de Réflexion et d'Information sur les Systèmes d'Epargne-crédit), qui évalue la capacité des IMF d'accomplir leur mission sociale en leur permettant de mesurer le niveau de mise en œuvre des normes universelles, y compris les Principes de Protection des Clients de la Smart Campaign.

Le Progress out of Poverty Index (PPI) est un outil de mesure de la pauvreté pour les organisations et les entreprises avec pour mission de servir les pauvres. Le PPI peut être facilement mis en place par les IMF socialement motivées pour mesurer leur engagement à réduire la pauvreté. A travers 10 questions sur les caractéristiques d'un ménage et de leurs actifs, les IMF peuvent identifier les clients qui sont plus susceptibles d'être pauvres et suivre les changements au niveau de pauvreté des clients au fil du temps.

### Evaluations sociales ou intégrées

Les notations sociales sont une évaluation externe par une entité bien informée de la performance sociale d'une IMF. Aujourd'hui, la plupart des évaluations financières en microfinance incorporent les «risques sociaux» provoqués par une gestion de la performance sociale insuffisante.