

## LES ACTEURS

### 1. Smart Campaign



La Smart campaign est une action mondiale qui vise à rassembler les responsables de la Microfinance afin de s'assurer que les clients demeurent les moteurs de l'industrie de la microfinance et que celle-ci conserve son caractère social tout en demeurant saine financièrement. La réalisation de cet objectif passe par le renforcement de l'industrie de la microfinance en vue d'en faire un modèle de services bancaires responsables partout dans le monde. Pour ce faire, les institutions de microfinance sont dotées d'outils et de ressources indispensables qui leur permettent de fournir des services financiers transparents, respectueux et prudents à tous leurs clients.

#### • La smart microfinance

Sept principes de protection des clients qui aident les institutions de microfinance à travailler de manière éthique : (i) Développement des produits et distribution appropriées (ii) Prévention du surendettement (iii) Transparence (iv) Tarification responsable (v) Traitement respectueux et équitable des clients (vi) Confidentialité des données des clients (vii) Mécanismes de résolution des plaintes.

### 2. CERISE



CERISE a été créé en 1998, suite à l'initiative de Cinq (5) organisations françaises qui opèrent dans le secteur de la microfinance à travers le monde. Il s'agit de CIDR, GRET, IRAM, IRC/SupAgro et CIRAD.

Les activités de CERISE portent sur trois domaines, à savoir la microfinance, le Social Business, la finance rurale. Quatre thèmes constituent le fil conducteur de ces activités. Il s'agit notamment de l'impact et les performances sociales, le financement de l'agriculture et du secteur rural, la gouvernance des institutions de microfinance, les modes d'intervention en microfinance

Ainsi depuis sa création, Cerise initie des alliances et des synergies porteuses d'innovations pour le secteur de la microfinance. Il intervient également auprès de divers acteurs soit institutionnels et ou sur le terrain. Ainsi CERISE se charge de former et d'accompagner ces acteurs à la conduite d'audits sociaux, d'analyse des résultats et la définition de recommandations stratégiques.

En outre, Cerise anime des réflexions et capitalise l'expérience pratique de ses membres et partenaires pour permettre la production d'outils opérationnels, contribuant ainsi à avoir plus d'impact sur les performances sociales. Ainsi CERISE a contribué avec la Social Performance Task Force à créer l'outil d'évaluation SPI4. Il compte également à son actif d'autres outils d'évaluation dont le (SAM), l'outil d'audit pour les intermédiaires d'investissement, ou encore le (SBS), la grille d'analyse pour les business sociaux.

## LES ACTEURS

### 3. Social performance task force



Le Social Performance Task Force (SPTF) est une organisation à but non lucratif, qui œuvre pour l'élaboration et la promotion des normes et des bonnes pratiques en matière de gestion de la performance sociale (GPS). Créé depuis 2005 suite à une initiative du Groupe consultatif d'assistance aux pauvres (GCAP) et des fondations Argidius et Ford, le SPTF vise à améliorer les services financiers de façon à les rendre plus sûrs et plus bénéfiques pour les clients. Il est composé de plus de 2 700 membres en provenance de toutes les parties prenantes de la finance inclusive à travers le monde.

#### • Les normes universelles de la gestion de la performance sociale

Le Social Performance Task Force a élaboré en 2012 les normes universelles de gestion de la performance sociale. Ces normes rassemblent les bonnes pratiques mises en œuvre en vue de clarifier et de normaliser les pratiques de la gestion de la performance sociale. Elles sont destinées à aider les institutions financières à atteindre leurs objectifs sociaux.

Ces normes universelles sont au nombre de 30 au total. Elles décrivent les pratiques adéquates pour chacun des sept principes de protection des clients. Ce sont des pratiques de gestion destinées à être appliquées par les fournisseurs de la microfinance.

