

# Les Principes de Gestion de la Performance Sociale

## Quels sont les Principes de Gestion de la Performance Sociale?

Les principes de Gestion de la Performance Social (GPS) pour la micro-finance sont les résultats d'une initiative sectorielle, visant à rendre l'objectif social de la micro-finance plus effectif. Ces principes reflètent un consensus partagé par un large spectre d'acteurs (dont les institutions de micro-finance, les réseaux, les bailleurs, les investisseurs et les organisations d'appui), qui s'engagent dans des actions concrètes pour achever leur mission sociale en gérant leur performance sociale.

## Qu'est-ce que la gestion de la performance organisationnelle?

Pour toutes organisations, une gestion de la performance efficace est un processus continu de mise en pratique de valeurs, qui suppose :

- de définir des objectifs clairs et une stratégie explicite pour les achever
- un suivi et évaluation des progrès vers les objectifs fixés, et
- l'utilisation de l'information pour améliorer la performance organisationnelle globale.

## Injecter du « social » dans la gestion de la performance

En tant qu'affaire à penchant social, les institutions de micro-finance (IMFs) appliquent des pratiques commerciales afin d'atteindre des fins sociales. Des objectifs sociaux incluent plus large nombres des pauvres et exclus; d'améliorer la qualité des services financiers appropriés aux clients ; la création des avantages pour les clients ; et d'améliorer la responsabilité sociale des IMFs entre autres. Pour cela, notre expérience démontre qu'une gestion efficace de la performance en micro-finance requiert une perspective à la fois sociale et financière.

## Une IMF gérant sa performance sociale doit explicitement:

- **Traduire sa mission et ses valeurs en objectifs clairs et mesurables afin de définir explicitement ses intentions sociales.** Il est plus probable que des IMFs qui sont clairs sur leurs objectifs vont établir une stratégie concrète afin de les achever.
- **Créer et implanter des systèmes de responsabilité sociale, en incluant la protection du client.** Au minimum, les IMF doivent s'assurer de ne pas causer des dommages. La micro-finance a un énorme potentiel pour aider ses clients, mais c'est un aussi un outil qui peut détériorer leurs situations, par le surendettement par exemple.
- **Tracer, comprendre et analyser les progrès faits en matière d'objectifs sociaux.** Les IMFs qui gèrent leur performance sociale sont plus efficaces : elles atteignent mieux leur clientèle-cible, dispensent des services plus appropriés, et créent des opportunités de changements positifs pour leurs clients.
- **Aligner ses pratiques commerciales avec les objectifs sociaux et financiers.** Tous les aspects des opérations des IMFs ont un impact sur les objectifs sociaux, par exemple le marketing, le recrutement et la formation des employés, les primes, la culture de l'organisation ainsi que la composition du Conseil d'Administration.
- **S'assurer que les prises de décisions prennent en compte les résultats sociaux et financiers à la fois.** La prise en compte des conséquences sociales et financières des décisions prises engendre une meilleure performance globale de la gestion.

Les IMFs qui intègrent une vision sociale dans leur processus de gestion de la performance bénéficieront non seulement d'une clientèle plus loyale et satisfaite, mais aussi d'une capacité à publier leurs résultats sociaux à des acteurs externes, dont les investisseurs sociaux.