

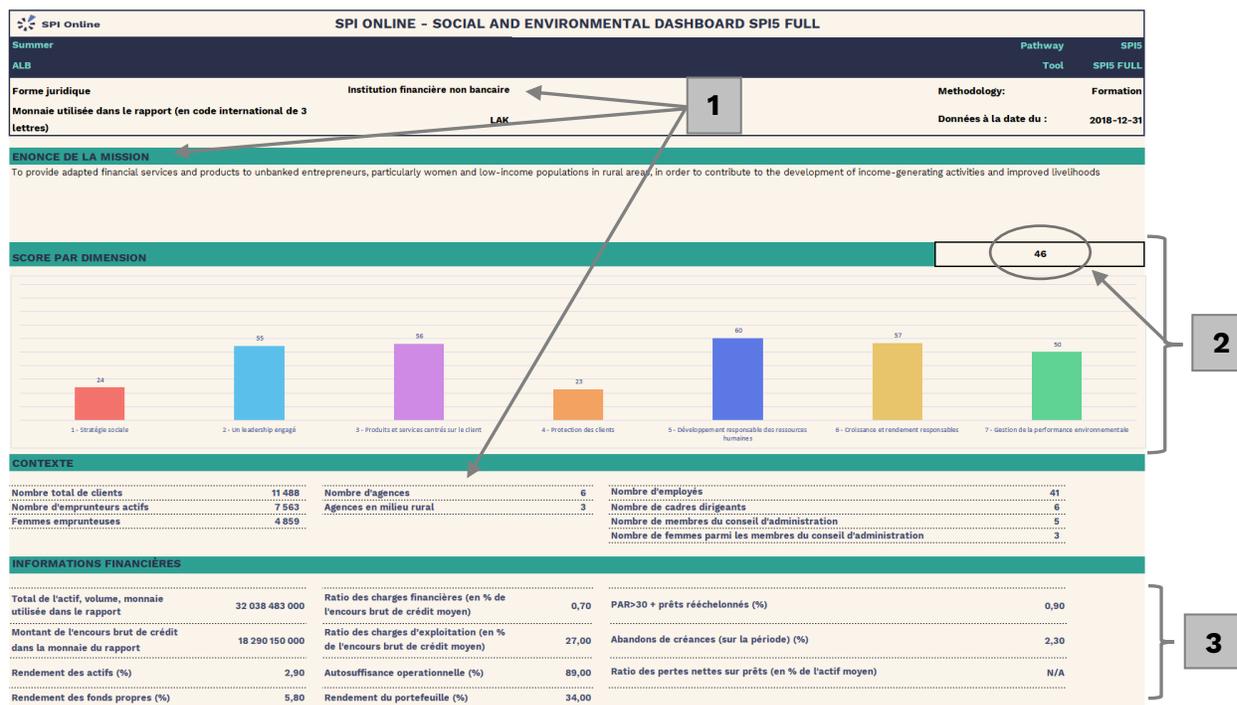
# Comment lire les tableaux de bord sociaux de SPI Online ?



Le document ci-dessous présente quelques conseils clés sur la manière de lire les différents tableaux de bord sociaux qui peuvent être téléchargés à la fin d'un audit SPI.

<b>Comment lire les tableaux de bord sociaux de SPI</b> .....	1
SPI5 ESG - TABLEAU DE BORD SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL .....	5
SPI5 ALINUS - TABLEAU DE BORD SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL .....	8
SPI5 ENTRY - TABLEAU DE BORD SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL .....	10
TABLEAU DE BORD ENVIRONNEMENTAL SPI ONLINE .....	12
SPI5 CP – TABLEAU DE BORD CP FULL .....	15
SPI5 CP – ANALYSE DE LACUNES .....	18
SPI5 CP – TABLEAU DE BORD CP COMMIT .....	21

## SPI5 FULL – TABLEAU DE BORD SOCIAL AND ENVIRONMENTAL


**1**

**Source :** Surtout la partie "Organisation" de Org. Info.

**Information :** Identifier rapidement le profil et les caractéristiques de base de l'IF (forme juridique, mission, nombre de clients, de collaborateurs, d'agences, etc.).

**2**

**Source :** Questionnaire.

**Information :** Score SPI5 global et scores moyens pour les 7 Dimensions.

**3**

**Source :** Les ratios financiers clés dans la partie "Informations financières et rapports externes" d'Org. Info.

**Information :** Principales performances financières de l'IF.

**Analyse :** Certains de ces ratios devraient être triangulés avec les informations fournies dans la Dimension 6 des Normes Universelles afin d'analyser si l'IF gère sa croissance de manière responsable pour atteindre la soutenabilité à long terme tout en réalisant ses objectifs sociaux.



**8 Source/ calcul :** ratio de rétention des emprunteurs = nombre d'emprunteurs à la fin de la période / (nombre d'emprunteurs au début de la période + nombre de nouveaux emprunteurs au cours de la période).

**Analyse :** En tant qu'indicateur de la satisfaction client, ce ratio peut être lié à la Dimension 3 pour comprendre ce qui maintient les emprunteurs au sein de l'IF ou également signaler les opportunités d'amélioration du service client lorsque la rétention est faible.



**9 Source/ calcul :** Taux de rotation du personnel = Effectifs partis au cours de la période / Effectif total de la période avec les données de la « composition du personnel » dans la partie « Organisation » d'Org.Info. Il désigne la proportion de salariés qui quittent l'IF pendant une certaine période.

**Analyse :** Il est recommandé de le trianguler avec les résultats de la Dimension 5, pour comprendre les risques liés à l'insatisfaction des salariés lorsque le ratio est élevé.

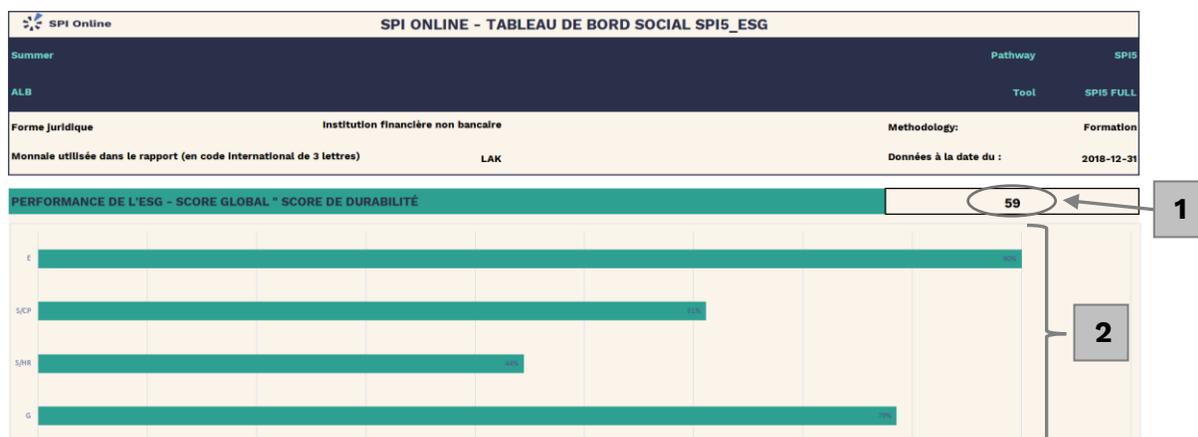
**10 Source/ calcul :** Productivité des employés = nombre d'emprunteurs / nombre d'employés dans les opérations de crédit et de front office.

**Analyse :** Une productivité élevée peut avoir des conséquences négatives sur divers aspects opérationnels, par exemple une dégradation du PAR liée à une mauvaise analyse de la capacité de remboursement des clients, un risque de ventes agressives, une augmentation du taux de rotation du personnel suite à une forte pression sur les agents de terrain, etc.

**11 Source :** TIA qui a été renseigné dans la partie informations financières de Org. Info.

**Analyse :** Réaliser l'analyse de la Norme 6B relative à la Tarification Responsable, en utilisant également les données financières ci-dessus (LLER, OER, ROA, PAR).

## SPI5 ESG - TABLEAU DE BORD SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL


**1**
**Information :** Score ESG moyen

**Source :** Indicateurs ESG du questionnaire. Le score global et le score par dimension ESG sont basés sur les réponses à 30 indicateurs des Normes Universelles des Dimensions 2, 4, 5 et 7, et alignés sur les principales Normes Internationales sur le travail décent, les droits de l'homme, l'égalité des sexes et les risques environnementaux. (Voir la cartographie [ici](#))

**2**

**Informations :** Résultats ESG selon 4 grands domaines d'analyse de risques : **Environnemental**, **Social** en ce qui concerne la **Protection des Clients**, **Social** en ce qui concerne la gestion responsable des **Ressources Humaines**, et **Gouvernance**.  
**Analyse :** Vérifier la conformité des pratiques de l'IF avec les exigences de base en matière d'ESG.

RESULTATS CLES																	
<b>ENVIRONNEMENT</b>																	
Scope 1 : émissions directes de Gaz à Effet de Serre (GES)	N/A	Intensité énergétique	N/A	ÉMISSION DANS L'EAU	N/A												
Scope 2 : émissions indirectes Gaz à Effet de Serre (GES)	N/A	% de non-renouvelable hors réseau (charbon, gaz naturel, géothermal)	N/A	DÉCHETS DANGEREUX	N/A												
Scope 3 : toutes les ÉMISSIONS INDIRECTES Gaz à Effet de Serre (GES) (non incluses dans le Scope 2)	N/A	Intensité de la consommation d'énergie	N/A	Extraction de pétrole brut, de gaz naturel et activités de soutien	N/A												
Empreinte carbone	N/A	Nombre d'agences / points de vente situés près de zones sensibles en termes de biodiversité	N/A	Pour les organisations ayant un portefeuille dans le domaine de l'agriculture, vérifier les pratiques durables en matière de terres et d'agriculture	N/A												
<b>SOCIAL</b>																	
CONDITION DE TRAVAIL DÉCENTES		PRINCIPES DE L'UN GLOBAL COMPACT/OCDE		PROTECTION DES CLIENTS													
Écart de rémunération entre hommes et femmes	N/A	Sanctions sur les pratiques commerciales	N/A	TIA moyen de votre portefeuille de prêt	35												
Taux de rotation des employés	49%	Litiges devant les tribunaux	N/A	Comment l'institution fixe-t-elle le taux d'intérêt de son produit de crédit le plus représentatif?	Par la méthode des taux d'intérêt fixes												
		Rapports d'audit interne	N/A														
		Questions relatives au travail des employés	N/A														
<b>GOVERNANCE</b>																	
Nombre de membres du conseil d'administration	5	Diversité des sexes au sein du conseil d'administration	60%	Systèmes de comptabilité et d'audit adéquats	N/A												
Nombre de membres du conseil d'administration indépendants	N/A	Nombre d'employés formés à la gestion des performances environnementales	N/A	Gouvernance d'entreprise adéquate	N/A												
<b>CATÉGORISATION DU PORTEFEUILLE</b>																	
IMPACTS NÉGATIFS POTENTIELS SUR L'ENVIRONNEMENT																	
<table border="1"> <thead> <tr> <th colspan="2">PORTEFEUILLE</th> <th></th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>ELEVE</td> <td></td> <td>0%</td> </tr> <tr> <td>MOYEN</td> <td></td> <td>84%</td> </tr> <tr> <td>BAS</td> <td></td> <td>13%</td> </tr> </tbody> </table>			PORTEFEUILLE			ELEVE		0%	MOYEN		84%	BAS		13%	3 SECTEURS LES PLUS DANGEREUX POUR L'ENVIRONNEMENT : 1 - AGRICULTURE, SYLVICULTURE ET PÊCHE (NACE A) MEDIUM 84% 2 - INDUSTRIE MANUFACTURIÈRE (NACE C) HIGH 0% N/A		
PORTEFEUILLE																	
ELEVE		0%															
MOYEN		84%															
BAS		13%															
SOUTIEN AUX ACTIVITÉS ET PRATIQUES RESPECTUEUSES DE L'ENVIRONNEMENT																	
Certains secteurs d'activités peuvent générer des impacts négatifs potentiels sur l'environnement, en raison de l'utilisation de produits chimiques, de l'exploitation ou de la dégradation des ressources naturelles, d'une gestion inadéquate des déchets, d'émissions polluantes, de processus de production inefficaces, etc. L'indicateur ci-dessous vous donne une indication de l'exposition de votre portefeuille aux impacts négatifs sur l'environnement, sur la base des catégories standard de niveau de risque environnemental.																	
Portefeuille de prêts verts																	
N/A																	
Summer ALB SPI Online				Pathway SPI5 Tool SPI5 FULL CERISE+SPTF													

**3 Source :** Certains des indicateurs quantitatifs ESG peuvent être complexes à renseigner pour l'IF, par exemple les émissions de gaz à effet de serre. Dans cette section, de nombreuses données peuvent être calculées à l'aide d'approximations.

**Analyse :** identifier et gérer les risques liés à l'impact négatif de l'IF sur l'environnement. La plupart de ces données sont liées aux nouvelles exigences réglementaires, en particulier les nouvelles informations relatives au Règlement sur la Divulgence relative à la Finance Durable (SFDR en anglais) au niveau européen.

**4 Source/calcul :** Taux de rotation du personnel (voir tableau de bord SPI5 Full)  
**Écart de rémunération entre les hommes et les femmes :** à l'aide des données fournies pour le nombre d'employés (ventilé par genre) et la masse salariale annuelle totale par genre = (masse salariale moyenne des hommes - masse salariale moyenne des femmes) / masse salariale moyenne des hommes.

**Analyse :** Analyser si l'institution offre des conditions de travail décentes. L'écart salarial entre les hommes et les femmes est un ratio ESG classique, permettant de vérifier l'égalité des genres au sein du personnel, lié aux salaires, c'est-à-dire une mesure de la rémunération des femmes par rapport à celle des hommes. Si le ratio est élevé, il s'agit d'un signal d'alarme pour l'IF en ce qui concerne l'égalité des sexes au sein du personnel. Il doit être triangulé avec les résultats du questionnaire de la Dimension 5, relative au développement responsable des ressources humaines. Ce ratio peut également être comparé à [l'écart de rémunération entre les genres au niveau national](#) (données de l'OCDE).

**5 Source/calcul :** Diversité de genre au sein du conseil d'administration = nombre de femmes au sein du conseil d'administration/nombre total de membres du

conseil d'administration (calculé à l'aide des données figurant dans la partie "Organisation" d'Org. Info).

**Analyse :** Ce ratio donne une idée de la représentation des femmes au sein des conseils d'administration. Les Normes Universelles, dans la Dimension 2, prévoient au moins 20 % de femmes dans les conseils d'administration. La moyenne de la base de données SPI Online en 2022 indique 31 % de femmes dans les conseils d'administration.

**6**

**Source :** Données dans "advanced portfolio information" dans Org. Info.

**Information :** Les données sont demandées pour identifier les impacts négatifs sur l'environnement liés aux activités financées par l'IF.

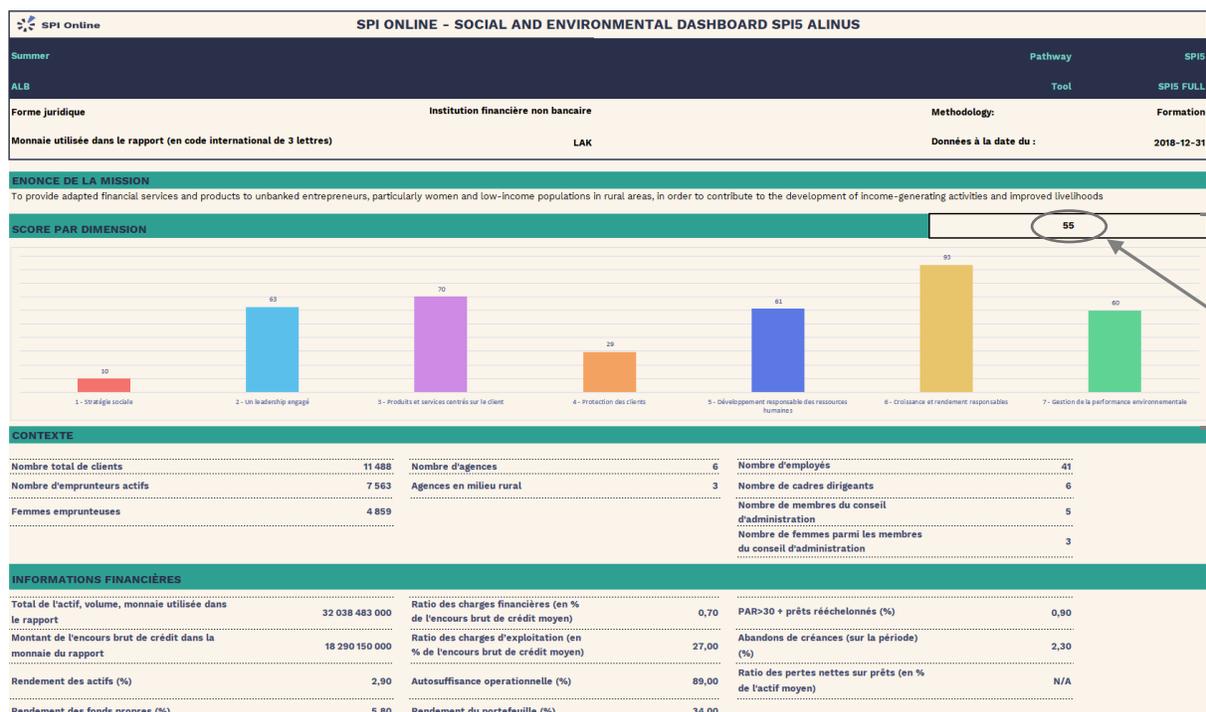
Le tableau de gauche indique la proportion du portefeuille qui finance des activités considérées comme ayant des impacts négatifs élevés et moyens sur l'environnement, en fonction de la catégorisation sectorielle de IFC. Il montre ainsi l'exposition globale du portefeuille aux impacts négatifs sur l'environnement. Parmi les activités financées par l'IF et ayant des impacts négatifs élevés ou moyens sur l'environnement, le tableau de droite présente les 3 secteurs ayant les parts de portefeuille les plus importantes.

**Analyse :** L'IF devrait utiliser ces données pour évaluer son exposition aux risques environnementaux (impacts négatifs sur l'environnement au niveau du portefeuille) et pour identifier les secteurs prioritaires où les impacts négatifs sur l'environnement devraient être traités. Il est également recommandé de consulter les fiches sectorielles [du FMO](#) et de [l'IFC](#).



**Pour** aller plus loin : regardez le webinar sur les risques ESG et les exigences de reporting de la SFDR [ici](#).

## SPI5 ALINUS - TABLEAU DE BORD SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL



**1 Source :** Questionnaire

**Information :** Score moyen d'Alinus et score moyen pour les 7 Dimensions. Notez que les scores sont différents de ceux du tableau de bord SPI5 Full car ils sont calculés sur un nombre inférieur d'indicateurs.

**2 Source :** Principalement la partie "Organisation" de Org. Info.

**Information :** Identifier rapidement le profil et les caractéristiques de base de l'IF. Les données des parties "contexte" et "informations financières" sont les mêmes que celles du tableau de bord SPI5 Full.

FOCUS SUR LA COMPOSITION ET LE CIBLAGE DU PORTEFEUILLE					
FOCUS SUR LE PORTEFEUILLE		FOCUS SUR LE CIBLAGE			
Montant de l'encours brut de crédit dans la monnaie du rapport	18 290 150 000	Emprunteurs par genre		Emprunteurs par zone	
Encours brut de crédit en milieu rural	12 208 906 000				
Encours brut de crédit chez les femmes clientes	9 876 549 000				
Portefeuille de prêts versés	N/A				
Portefeuille par méthodologie de prêt (encours brut)	N/A				
Crédit de groupe	8 463 032 000				
Crédit individuel (hors ligne / direct)	7 293 028 000				
Crédit individuel (en ligne / digital)	2 534 090 000				
Montant moyen des prêts (USD)	283				
FOCUS SUR LA DIVERSITÉ ET L'ADEQUATION DES PRODUITS					
FOCUS SUR LA SATISFACTION DES CLIENTS		FOCUS SUR LA DIVERSITÉ DES PRODUITS			
L'institution réalise des enquêtes de satisfaction client. Fréquence minimale : tous les deux ans	Partiellement	Prêts aux micro-entreprises	Oui	Produits mobiles / numériques	Non
L'institution offre une formation aux clients dans des domaines où ils ont des lacunes qui les empêchent d'atteindre leurs objectifs.	Non	Prêts aux PME	Oui	Produit(s) d'assurance proposé(s)	Oui
Fidélisation des emprunteurs	79%	Prêts à l'agriculture	Oui	Autres services financiers offerts	Oui
		Prêts à l'éducation	N/A	Non financiers	Oui
		Prêts d'urgence	Oui	Épargne	Oui
		Prêts au logement	N/A	Nombre d'épargnants volontaires	11 488
		Prêts à la consommation	N/A	Montant total de l'épargne en monnaie utilisée dans le rapport	9 564 090 000
		Microleasing	N/A		
FOCUS SUR L'ENGAGEMENT ET LA PREUVE DES PRATIQUES					
PAR-30 + prêts rééchelonnés (%)	0,9	Code de conduite conforme à la PC	Oui	Niveau de certification obtenu	N/A
Combien de réclamations l'institution a-t-elle reçu au cours des 3 derniers mois ?	-	Fourniture aux clients d'un document d'informations clés conforme aux normes CP	Partiellement	Date	N/A
Sur les réclamations des 3 derniers mois, combien l'institution en a-t-elle résolues ?	N/A	Signataire du Parcours de Protection des Clients	Oui		
FOCUS SUR LA TARIFICATION RESPONSABLE					
TIA moyen de votre portefeuille de prêt	35,0				
Comment l'institution fixe-t-elle le taux d'intérêt de son produit de crédit le plus représentatif?	Par la méthode des taux d'intérêt fixes				
COMMENTAIRES					
Summer		Pathway SPI5			
ALB		Tool SPI5 FULL			
SPTF Online		CERISE+SPTF			

**Analyse :** Les autres parties des tableaux de bord se concentrent sur les informations les plus importantes pour les investisseurs. Elles devraient permettre aux comités d'investissement de prendre des décisions éclairées après les visites durant la due diligence ou pendant le processus de suivi.

**3 Source :** Les données relatives au portefeuille et au ciblage proviennent d'Org. Info.

**Analyse :** Aperçu rapide de la composition du portefeuille par rapport aux critères clés qui peuvent s'avérer importants pour les décisions d'investissement des investisseurs : part des zones rurales, des femmes, méthodologie de prêt (accent mis sur les prêts numériques / en ligne). Le montant moyen des prêts donne une idée des profils des clients cibles (clients à faibles revenus versus PME en fonction du montant).

**4 Source :** Org. Info. Sections "organisation" et "produits et services"  
**Analyse :** Se concentrer sur la diversité et l'adéquation des produits. Les données sur la satisfaction des clients et les informations relatives à la diversité des produits peuvent être vérifiées à l'aide de la Dimension 3 des Normes Universelles afin de contrôler l'adéquation des produits et services fournis par l'IF.

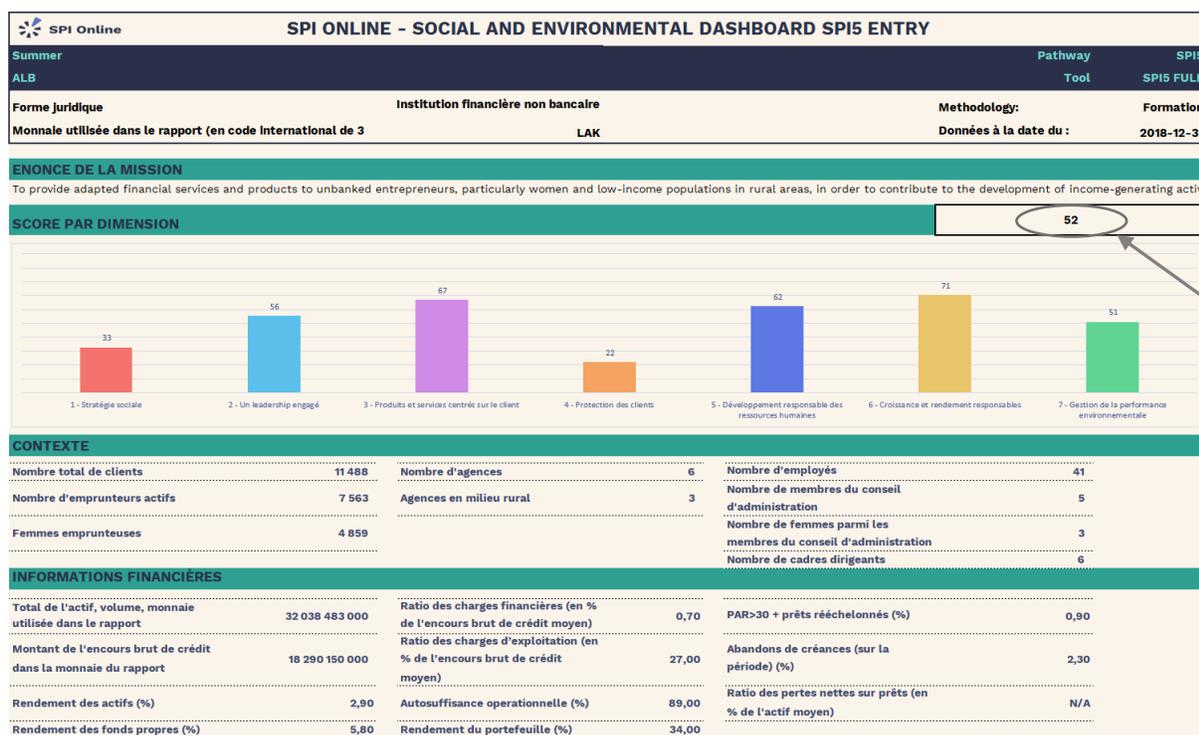
**5 Source :** Principalement des indicateurs de la Dimension 4 du questionnaire, à l'exception du PAR qui provient d'Org. Info.  
**Analyse :** L'accent est mis sur l'engagement en faveur des bonnes pratiques.

En ce qui concerne les pratiques, un aperçu rapide de la position de l'IF en termes de pratiques minimales "ne pas nuire". Le PAR peut être recoupé avec les résultats de la Norme 4A. Les données relatives à la gestion des réclamations peuvent être recoupées avec la Norme 4E, mais aussi avec d'autres indicateurs tels que la rétention des emprunteurs (un nombre élevé de réclamations et une faible rétention des emprunteurs peuvent signaler un risque). Les indicateurs relatifs au traitement équitable et respectueux des clients (code de conduite) peuvent être vérifiés à l'aide de la Norme 4C, et la transparence (document sur les faits marquants) à l'aide de la Norme 4B. En termes d'engagement, vérifiez où se situe l'IF dans le Parcours Protection des Clients : a-t-elle rejoint le CP Pathway ? A-t-elle déjà un niveau de certification ?

**6 Source :** TIA qui ont été remplis dans la partie des informations financières d'Org.Info.

**Analyse :** Se concentrer sur la tarification responsable : effectuer l'analyse de la Norme 6B relative à la tarification responsable, en utilisant également les données financières ci-dessus (LLER, OER, ROA, PAR).

## SPI5 ENTRY - TABLEAU DE BORD SOCIAL ET ENVIRONNEMENTAL

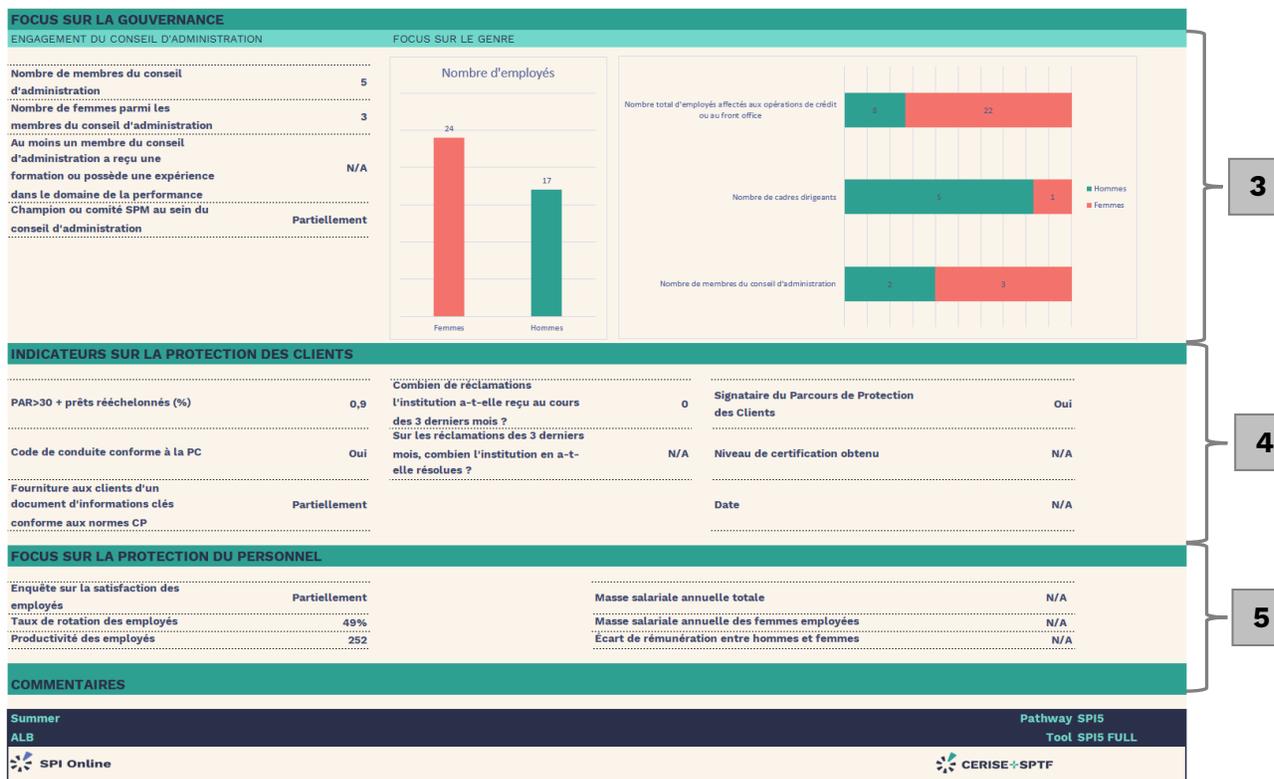


**1 Source :** Questionnaire

**Information :** Score moyen SPI5 Entry et score moyen par dimension.

Notez que les scores sont différents de ceux des tableaux de bord SPI5 Full ou Alinus car ils sont calculés sur un nombre inférieur d'indicateurs.

**2**
**Source :** Principalement la partie "Organisation" de Org. Info.

**Information :** Identifier rapidement le profil et les caractéristiques de base de l'IF. Les données des parties "contexte" et "informations financières" sont les mêmes que celles des tableaux de bord SPI5 Full et Alinus.

**Analyse :** Les autres parties des tableaux de bord se concentrent sur les informations les plus importantes pour les IF susceptibles de commencer leur parcours dans la GPSE.

**3**
**Source :** Données relatives à la gouvernance et à la diversité des genres dans la gouvernance et le personnel dans Org Info.

**Analyse :** Engagement du Conseil d'administration en matière de GPSE : y a-t-il un ou plusieurs membres du Conseil d'administration expérimentés en matière de GPSE ? Existe-t-il un champion ou un comité GPSE ?

Ce résultat doit être recoupé avec le score de la Norme 2A.

Les graphiques montrent la composition par genre du Conseil d'administration et du personnel (en fonction des différents niveaux hiérarchiques). Ces données peuvent être triangulées avec les résultats de la Dimension 5, notamment en ce qui concerne les possibilités de promotion et de développement du personnel. Existe-t-il des discriminations fondées sur le genre lors du recrutement du personnel ou lorsque des opportunités de promotion sont offertes ?

**4**
**Source :** principalement des indicateurs de la Dimension 4 du questionnaire, à l'exception du PAR qui provient d'Org. Info.

**Analyse :** L'accent est mis sur l'engagement en faveur des bonnes pratiques.

En termes d'engagement, vérifiez où se situe l'IF dans le Parcours de Protection des Clients.

(Voir le tableau de bord Alinus pour plus d'explications sur l'analyse)

**5**
**Source/calcul :**

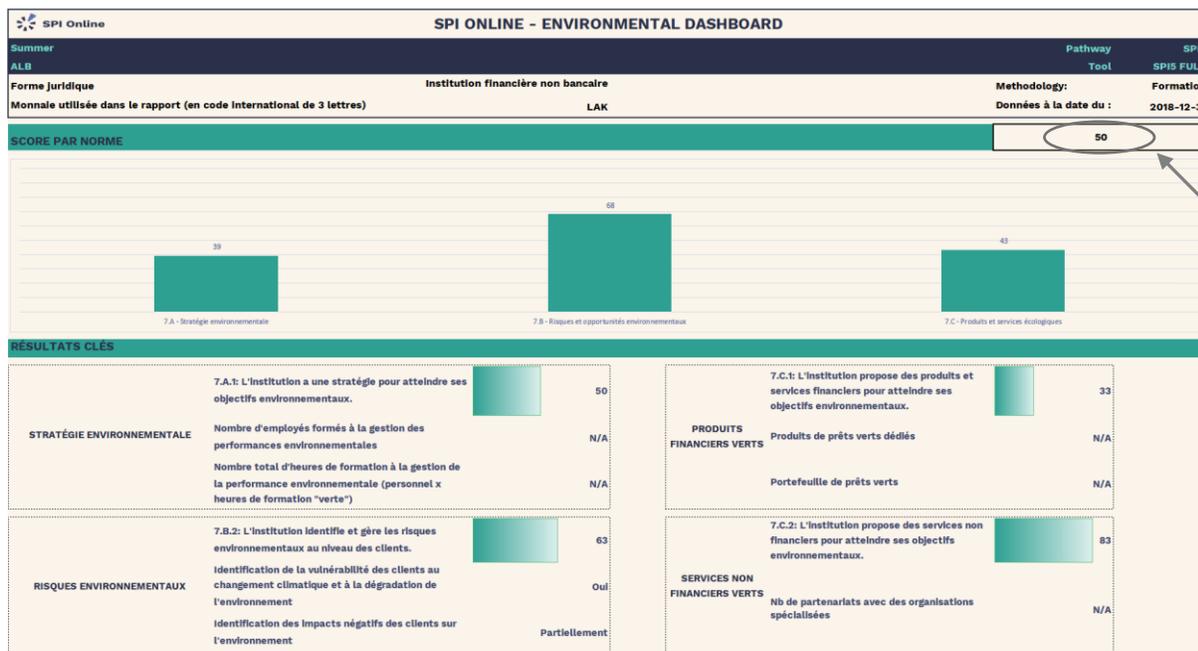
Taux de rotation du personnel (voir SPI5 Full dashboard)

**Écart de rémunération entre les hommes et les femmes :** à l'aide des données fournies pour le nombre d'employés (par genre) et la masse salariale annuelle totale par genre = (masse salariale moyenne des hommes - masse salariale moyenne des femmes) / masse salariale moyenne des hommes.

**Analyse :** Protection du personnel : analyser si l'IF offre des conditions de travail décentes et des pratiques responsables en matière de ressources humaines, en particulier en ce qui concerne la satisfaction du personnel (est-elle mesurée ? Quel est le taux de rotation du personnel ?).

L'écart salarial entre les hommes et les femmes est un ratio ESG classique, permettant de vérifier l'égalité des genres au sein du personnel, lié aux salaires, c'est-à-dire une mesure de la rémunération des femmes par rapport à celle des hommes. Si le ratio est élevé, il s'agit d'un signal d'alarme pour l'IF en termes d'égalité des genres au sein du personnel. Il doit être triangulé avec les résultats du questionnaire de la dimension 5, relative au développement responsable des ressources humaines. Ce ratio peut également être comparé à l'[écart de rémunération entre les genres au niveau national](#) (données de l'OCDE).

### TABLEAU DE BORD ENVIRONNEMENTAL SPI ONLINE


**1**
**2**

**1 Source :** Questionnaire  
**Information :** Score moyen pour la Dimension 7 et score moyen par Norme.

**2 Source :** Questionnaire et données d'Org. Info.  
**Analyse :** Résultats clés pour les 4 Pratiques Essentielles (PE) les plus importantes de la Dimension 7.

- **Stratégie environnementale :** Score pour la PE 7.A.1. et données relatives à la formation du personnel (si la stratégie est excellente mais que la formation du personnel n'est pas suffisante, rien ne sera mis en œuvre).
- **Risques environnementaux :** Se concentrer sur la question la plus critique lorsqu'on parle de risques environnementaux, c'est-à-dire les risques au niveau du client : score pour la PE 7.B.2 et deux autres indicateurs clés : identification de la vulnérabilité des clients et des impacts négatifs des clients.
- **Produits financiers verts :** Score pour la PE 7.C.1. et informations sur le produit de prêt et le portefeuille de prêts verts, pour voir si l'IF offre des produits de prêts verts dédiés, et si le financement des technologies et pratiques vertes représente une part significative du portefeuille.
- **Produits non financiers verts :** Score pour la PE 7.C.2 et indicateur concernant le nombre de partenariats avec des organisations spécialisées (facteur clé de succès lorsqu'une IF souhaite travailler sur l'environnement).

CATÉGORISATION DU PORTEFEUILLE			
<b>VULNÉRABILITÉ AU CHANGEMENT CLIMATIQUE ET À LA DÉGRADATION DE L'ENVIRONNEMENT</b>			
Les activités agricoles sont généralement les plus vulnérables au changement climatique et à la dégradation de l'environnement.			
Si une grande partie de votre portefeuille est constituée d'activités liées à l'agriculture et à la nature, votre exposition aux risques climatiques peut être importante et mérite d'être étudiée.			
% du portefeuille de prêts dans l'agriculture, la sylviculture et la pêche		83,6%	
<b>INCIDENCES NÉGATIVES POTENTIELLES SUR L'ENVIRONNEMENT</b>			
Certains secteurs d'activités peuvent générer des impacts négatifs potentiels sur l'environnement, en raison de l'utilisation de produits chimiques, de l'explosion ou de la dégradation des ressources naturelles, d'une gestion inadéquate des déchets, d'émissions polluantes, de processus de production inefficaces, etc. L'indicateur ci-dessous vous donne une indication de l'exposition possible de votre portefeuille aux impacts négatifs sur l'environnement, sur la base de la catégorisation sectorielle de l'IFC.			
Portefeuille de prêts dans les secteurs à haut risque (%)		0,2%	
Portefeuille de prêts dans les secteurs à risque moyen (%)		83,6%	
3 principaux secteurs à risque environnemental :			
		Niveau de risque	% Portfolio
1 - AGRICULTURE, SYLVICULTURE ET PÊCHE (NACE A)		MEDIUM	83,6%
3 - INDUSTRIE MANUFACTURIERE (NACE C)		HIGH	0,2%
			N/A
<b>SOUTIEN AUX ACTIVITÉS ET PRATIQUES RESPECTUEUSES DE L'ENVIRONNEMENT</b>			
Certains secteurs d'activités ou de pratiques peuvent générer des impacts positifs sur l'environnement, en contribuant à l'adaptation, l'atténuation ou la régénération des risques environnementaux.			
Portefeuille de crédits en % dans des secteurs respectueux de l'environnement		12,5%	
<b>COMMENTAIRES</b>			
Summer		Pathway SPI5	
ALB		Tool SPI5 FULL	
SPI Online		CERISE-SPTF	

**Analyse :** Les autres parties des tableaux de bord se concentrent sur la catégorisation du portefeuille en fonction de l'environnement.

**3 Source :** Données dans "advanced portfolio information" dans Org. Info.  
**Information :** Vulnérabilité du portefeuille de l'IF face au changement climatique et à la dégradation de l'environnement.

**Analyse :** Nous savons que les activités agricoles sont les plus vulnérables au changement climatique. Si l'IF a un pourcentage élevé de son portefeuille dans ce secteur, elle devrait probablement chercher à atténuer ce risque au niveau du client.

4

**Source :** Données dans "advanced portfolio information" dans Org. Info.

**Information :** Les données sont demandées pour identifier les impacts négatifs sur l'environnement liés aux activités financées par l'IF.

Le tableau de gauche indique la proportion du portefeuille qui finance des activités considérées comme ayant des impacts négatifs élevés et moyens sur l'environnement, sur la base de la catégorisation sectorielle de l'IFC. Il montre ainsi l'exposition globale du portefeuille aux impacts négatifs sur l'environnement. Parmi les activités financées par l'IF et qui ont des impacts négatifs élevés ou moyens sur l'environnement, le tableau de droite montre les 3 secteurs avec les parts de portefeuille les plus importantes.

**Analyse :** L'IF devrait utiliser ces données pour évaluer son exposition aux risques environnementaux (impacts négatifs sur l'environnement au niveau du portefeuille) et pour identifier les secteurs prioritaires où les impacts négatifs sur l'environnement devraient être traités. Il est également recommandé de consulter les les fiches sectorielles [du FMO](#) et de [l'IFC](#).

5

**Source :** Données dans "advanced portfolio information" dans Org. Info.

**Information/analyse :** % du portefeuille de prêts consacré à des secteurs respectueux de l'environnement.

Ces secteurs sont les suivants : agriculture durable, fabrication durable, énergies renouvelables, construction basée sur l'efficacité énergétique et bâtiments avec des labels verts, commerce équitable, transports respectueux de l'environnement.

Si une IF possède un portefeuille important dans ces secteurs, elle peut également utiliser ces données à des fins de communication externe.



**Pour aller plus loin :** regardez le webinaire sur les risques ESG et les exigences de reporting SFDR [ici](#).

## SPI5 CP – TABLEAU DE BORD CP FULL



**1** **Source :** Org. Info. > Section Information financière et rapports externes > Approbation /Adhésion et notations, évaluations et certifications  
**Information :** Cette partie indique si l'IF a rejoint le CP Pathway et si elle a atteint un niveau de certification CP.

**2** **Source :** Questionnaire - les résultats de l'évaluation  
**Information :** Ce score représente le pourcentage d'indicateurs entièrement conformes par rapport au nombre total d'indicateurs applicables.

Notez que ce score est différent de celui qui apparaît sur la plateforme SPI Online. Le score global SPI Online CP Full est la moyenne du score des normes. Pour plus d'informations sur la notation, veuillez-vous référer à la [FAQ](#).

3

**Source :** Questionnaire - les résultats de l'évaluation

**Information :** Cette partie montre le pourcentage d'indicateurs CP conformes pour chacune des exigences minimales suivantes : **Entrée**, **Progrès** et **Avancé** ainsi qu'un graphique qui détaille les indicateurs de chaque niveau par degré de conformité. Pour en savoir plus sur les indicateurs d'entrée, de progrès et avancé, voir [#3 dans l'analyse des lacunes](#) ci-dessous.

4

**Source :** Questionnaire - les résultats de l'évaluation

**Information :** Score moyen CP FULL par Norme. Le score par Norme est la moyenne de tous les indicateurs notés et des détails notés dans la Norme (Oui = 1 ; partiellement = 0,5 ; Non = 0), sans score de PE intermédiaire.

5

**Source :** Org. Info. > Section organisationnelle.

**Information :** Brèves informations sur le profil et les caractéristiques de l'IF à des fins contextuelles.

6

**Source :** Org. Info. > de la section « Informations financières et rapports externes » en plus du PPB de la section « Informations de base sur le portefeuille ».

**Information :** Informations financières clés de l'IF.

7

**Source :** Org. Info. > Section Informations financières et rapports externes.

**Information :** Ratios clés qui mettent en évidence les composantes de tarification responsable.

**Analyse :**

- ◇ Le TIA indique le coût exact des prêts que les clients paient. Ici, la figure indique un **TIA moyen estimé du portefeuille**. Cependant, le TIA seul ne suffit pas car il devrait être comparé aux pairs en utilisant [l'outil d'estimation et d'analyse comparative du TIA](#).
- ◇ La méthodologie de calcul des intérêts<sup>1</sup> indique la transparence de la divulgation des prix. La méthode de calcul des intérêts dégressifs est considérée comme la plus responsable et la plus transparente.
- ◇ Les 4 autres ratios sont les indicateurs quantitatifs utilisés pour évaluer une tarification responsable, calculés à l'aide de [l'outil CP4 Companion](#).

---

<sup>1</sup>Dans certains cas, l'IF peut utiliser une méthodologie de calcul des intérêts différente ; ce champ met en évidence la méthode de calcul des intérêts appliquée sur les produits de prêt les plus représentatifs (>20% du PPB).

- ◇ Le Ratio des charges nettes pour créances douteuses indique la gestion du risque de crédit ; s'il est supérieur à 5 %, il existe un risque que ce coût puisse être répercuté sur les clients dans la structure de tarification
- ◇ Le Ratio des dépenses d'exploitation est comparé à un ratio maximal de dépenses d'exploitation attendues (dérivé de variables telles que la taille de l'IF et le montant moyen de prêt, la zone d'exploitation, etc.) et indique si l'IF ne transfère pas les coûts d'inefficacité aux clients
- ◇ Le Rendement moyen des actifs peut indiquer si les rendements de l'IF sont responsables.

Ces ratios doivent rester dans des fourchettes spécifiques et des justifications sont nécessaires s'ils sont en dehors de ces fourchettes. Le [Guide GPSE](#) (Dimension 6B3) fournit des conseils en termes de gammes de performances.

**8**

**Source :** Org. Info. et Questionnaire.

**Information :** Se concentrer sur certains indicateurs clés de protection des clients.

**Analyse :**

- ◇ Les sondages auprès des clients sont un élément important pour recueillir les commentaires des clients.
- ◇ Le taux de rétention<sup>2</sup> est un signal de la satisfaction des clients à l'égard des produits et services.
- ◇ Un code de conduite de protection des clients conforme garantit l'engagement à traiter les clients avec respect.
- ◇ Le document d'informations clés est une pratique obligatoire pour une communication rapide, simple et transparente avant la signature d'un contrat, afin que le client puisse prendre une décision en connaissance de cause.
- ◇ Le nombre de plaintes reçues – au cours d'une période donnée – est une indication de l'efficacité du système de plaintes.

**9**

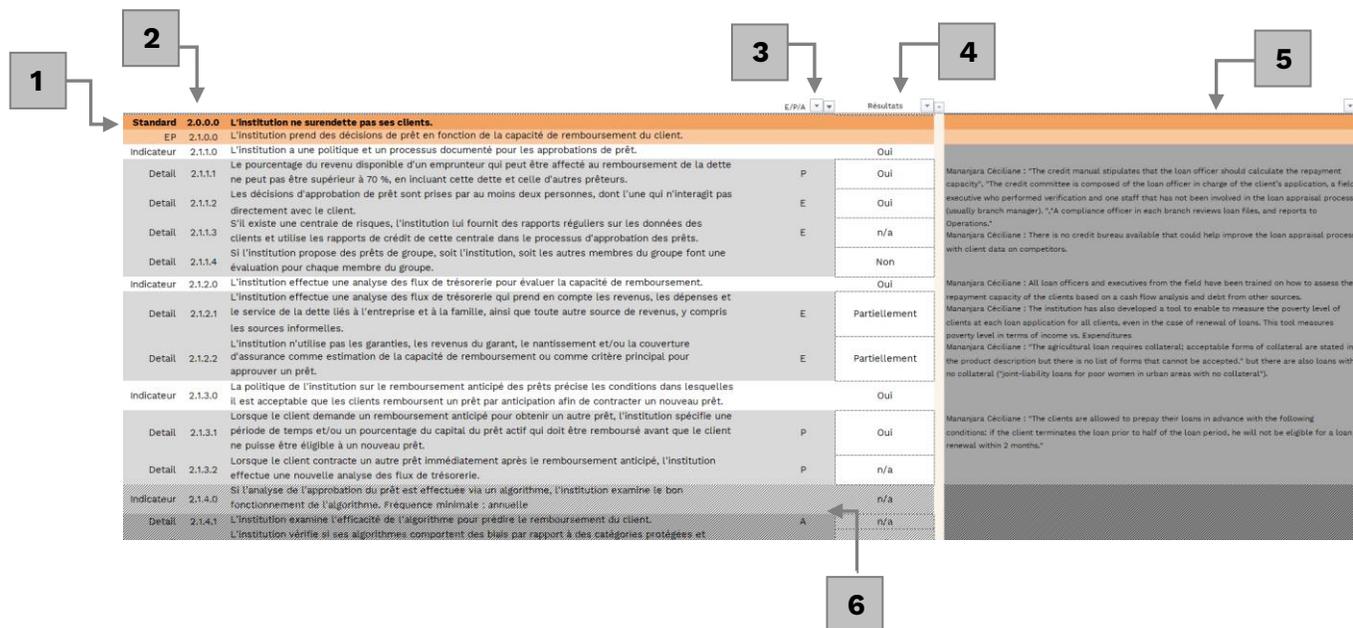
**Source :** Org. Info. > Section sur l'organisation.

**Information :** Montant moyen de prêt en USD et ventilation du portefeuille.

---

<sup>2</sup> Ratio de rétention des emprunteurs = nombre d'emprunteurs à la fin de la période / (nombre d'emprunteurs au début de la période + nombre de nouveaux emprunteurs au cours de la période).

## SPI5 CP – ANALYSE DE LACUNES



	Standard	2.0.0.0	L'institution ne surendette pas ses clients.		Résultats	
Ep	2.1.0.0		L'institution prend des décisions de prêt en fonction de la capacité de remboursement du client.			
Indicateur	2.1.1.0		L'institution a une politique et un processus documenté pour les approbations de prêt.		Oui	
Detail	2.1.1.1		Le pourcentage du revenu disponible d'un emprunteur qui peut être affecté au remboursement de la dette ne peut pas être supérieur à 70 %, en incluant cette dette et celle d'autres prêteurs.	P	Oui	Mananjara Céciliane : "The credit manual stipulates that the loan officer should calculate the repayment capacity." "The credit committee is composed of the loan officer in charge of the client's application, a field executive who performed verification and one staff that has not been involved in the loan appraisal process (usually branch manager). "A compliance officer in each branch reviews loan files, and reports to Operations."
Detail	2.1.1.2		Les décisions d'approbation de prêt sont prises par au moins deux personnes, dont l'une qui n'interagit pas directement avec le client.	E	Oui	Mananjara Céciliane : There is no credit bureau available that could help improve the loan appraisal process with client data on competitors.
Detail	2.1.1.3		S'il existe une centrale de risques, l'institution lui fournit des rapports réguliers sur les données des clients et utilise les rapports de crédit de cette centrale dans le processus d'approbation des prêts.	E	n/a	
Detail	2.1.1.4		Si l'institution propose des prêts de groupe, soit l'institution, soit les autres membres du groupe font une évaluation pour chaque membre du groupe.	E	Non	
Indicateur	2.1.2.0		L'institution effectue une analyse des flux de trésorerie pour évaluer la capacité de remboursement.		Oui	Mananjara Céciliane : All loan officers and executives from the field have been trained on how to assess the repayment capacity of the clients based on a cash flow analysis and debt from other sources.
Detail	2.1.2.1		L'institution effectue une analyse des flux de trésorerie qui prend en compte les revenus, les dépenses et le service de la dette liés à l'entreprise et à la famille, ainsi que toute autre source de revenus, y compris les sources informelles.	E	Partiellement	Mananjara Céciliane : The institution has also developed a tool to enable to measure the poverty level of clients at each loan application for all clients, even in the case of renewal of loans. This tool measures poverty level in terms of income vs. Expenditures
Detail	2.1.2.2		L'institution n'utilise pas les garanties, les revenus du garant, le nantissement et/ou la couverture d'assurance comme estimation de la capacité de remboursement ou comme critère principal pour approuver un prêt.	E	Partiellement	Mananjara Céciliane : "The agricultural loan requires collateral; acceptable forms of collateral are stated in the product description but there is no list of forms that cannot be accepted," but there are also loans with no collateral (joint-liability loans for poor women in urban areas with no collateral)".
Indicateur	2.1.3.0		La politique de l'institution sur le remboursement anticipé des prêts précise les conditions dans lesquelles il est acceptable que les clients remboursent un prêt par anticipation afin de contracter un nouveau prêt.		Oui	Mananjara Céciliane : "The clients are allowed to prepay their loans in advance with the following conditions: if the client terminates the loan prior to half of the loan period, he will not be eligible for a loan renewal within 2 months."
Detail	2.1.3.1		Lorsque le client demande un remboursement anticipé pour obtenir un autre prêt, l'institution spécifie une période de temps et/ou un pourcentage du capital du prêt actif qui doit être remboursé avant que le client ne puisse être éligible à un nouveau prêt.	P	Oui	
Detail	2.1.3.2		Lorsque le client contracte un autre prêt immédiatement après le remboursement anticipé, l'institution effectue une nouvelle analyse des flux de trésorerie.	P	n/a	
Indicateur	2.1.4.0		Si l'analyse de l'approbation du prêt est effectuée via un algorithme, l'institution examine le bon fonctionnement de l'algorithme. Fréquence minimale : annuelle		n/a	
Detail	2.1.4.1		L'institution examine l'efficacité de l'algorithme pour prédire le remboursement du client.	A	n/a	
			L'institution vérifie si ses algorithmes comportent des biais par rapport à des catégories protégées et			

**1**
**Source :** Questionnaire.

**Information :** La hiérarchie structurée des Normes de Protection des Clients.

**1. Norme :** L'énoncé général de ce que l'IF devrait mettre en œuvre pour répondre aux exigences de la CP.

**2. Pratiques Essentielles (PE) :** Décrit les politiques et les pratiques opérationnelles nécessaires pour atteindre la Norme.

**3. Indicateur :** Déclaration utilisée pour évaluer le niveau de mise en œuvre des PE.

**4. Détail :** Des déclarations plus précises sont utilisées pour spécifier les exigences découlant de l'indicateur.

**2**
**Source :** Questionnaire > Codes CP.

**Information :** Ce sont les codes CP. Le cadre CP a des codes différents de ceux de la GPSE. Les normes CP font partie intégrante des Normes Universelles, mais elles peuvent également être évaluées en tant que produit autonome. Les codes sont organisés selon la hiérarchie structurée des normes CP.

#.0.0.0 &gt; Norme

#.#.0.0 &gt; PE

#.#.#.0 &gt; Indicateur

#.#.#.# &gt; Détail

**3**
**Source :** Questionnaire > Exigences minimales CP.

**Informations :** Cette colonne indique les indicateurs qui sont des exigences minimales obligatoires :

- **E Indicateurs du niveau Entrée** (n = 33) : **Exigences minimales** pour une protection adéquate des clients. Ces indicateurs abordent la pratique plutôt que la politique, ainsi que les principales préoccupations du secteur. Ils concernent chacune des 8 Normes. Ils ont été sélectionnés pour **prévenir les risques les plus graves** pour les clients.
- **P indicateurs du niveau Progrès** (n = 21) : **Exigences plus rigoureuses** pour démontrer les progrès vers la pratique avancée. Ces indicateurs représentent le minimum attendu par les propriétaires d'actifs et les **investisseurs sociaux**.
- **A Indicateurs du niveau Avancé** (n = 24) : Exigences avancées pour une bonne protection des clients. Ces indicateurs confirment que les pratiques ont été institutionnalisées avec des politiques et des processus documentés qui atténuent **les risques les plus importants pour les clients**.

Lorsqu'il n'y a aucune mention dans cette colonne, il s'agit d'autres indicateurs de CP, non moins importants, mais non classés dans les catégories ci-dessus.

4

**Source** : Questionnaire > les scores.

**Information** : Ce sont les notes qui ont été attribuées à l'IF lors de l'évaluation CP Full.

**Oui** : Lorsque l'IF répond pleinement à l'indicateur.

**Partiellement** : Lorsque l'IF répond à certaines parties de l'indicateur => **Lacune**

**Non** : Lorsque la pratique est complètement absente ou faible => **Lacune**

**NA - Non Applicable** : lorsque l'IF ne propose pas le produit ou le service.

**Il est fortement recommandé d'avoir un commentaire qui justifie/ explique le score. Cela aide à identifier / hiérarchiser  les lacunes et à élaborer le plan d'actions.**

5

**Source** : Questionnaire > les commentaires.

**Information** : Les commentaires qui ont été ajoutés lors de l'évaluation. Les commentaires sont essentiels car ils justifient la score donné et fournissent aux lecteurs des informations sur les éléments probants /la source d'information ayant entraîné le score. Ils ne sont facultatifs que lorsque le score est NA.

6

**Source** : Questionnaire > l'évaluation.

**Informations** : Lorsque la zone est représentée en gris, cela signifie que l'indicateur n'est pas applicable, tel que déterminé dans les paramètres initiaux définis lors de la création de l'audit (ex : si l'IF n'offre pas de produit d'épargne, alors à la création de l'audit, la case SVG n'a pas été cochée et cet indicateur a été marqué NA par défaut).

## Analyse des lacunes

Pour utiliser efficacement cette fiche, il y a un certain nombre de facteurs à prendre en compte afin de hiérarchiser les lacunes et d'élaborer un plan d'action pour améliorer les pratiques :

1. Utiliser des filtres pour identifier les lacunes (scores « Non » et « Partiellement »)
2. Identifier les lacunes liées aux **exigences minimales CP** : les indicateurs entrée, progrès et avancés, car ils ont été identifiés comme des exigences minimales obligatoires.
3. Identifier les lacunes liées à la stratégie de l'IF, c'est-à-dire celles qui sont essentielles à la capacité de l'IF à mettre en œuvre son plan stratégique avec succès.
4. Quelles sont les lacunes qui représentent le plus grand **risque pour l'IF** ?
5. Quels sont les effets potentiels **du contexte local** ? Tenez compte du contexte local afin de décider quels domaines sont les plus importants à aborder en premier. Des questions telles que la concurrence locale, la situation économique et les réglementations en vigueur ou en cours d'élaboration peuvent influencer sur les lacunes à combler en priorité.
6. **Lacunes connexes** : il est bon d'examiner les lacunes qui sont liées au même domaine de pratique, afin d'optimiser les efforts.
7. Et enfin, les **« quick wins »** : les gains rapides sont des améliorations qui nécessitent un faible niveau d'effort, de temps et de budget, et qui ajoutent de la valeur aux clients et/ou à l'IF.

Une fois les lacunes identifiées, il est temps d'élaborer un plan d'action pour combler celles qui sont les plus prioritaires. Pour ce faire, il convient d'identifier les activités qui seront les plus appropriées pour combler les lacunes (par exemple, procédures, formations, outils révisés, etc.).

Si la section des commentaires est bien remplie, vous serez à même de fournir des recommandations sur mesure pour combler les lacunes dans la colonne "Action proposée pour l'amélioration". Une étape supplémentaire consisterait à ajouter une ressource pertinente à l'appui de l'IF dans la rubrique "Ressource suggérée pour aider à combler les lacunes".

**Outils** : le [centre de ressources](#) Cerise+SPTF fournit des outils et des ressources qui aident à tirer le meilleur parti des résultats de l'audit, tels que :

- [Matrice d'impact et d'effort](#), elle permet de hiérarchiser les améliorations nécessaires, d'identifier les gains rapides et de rédiger le plan d'action. L'outil est structuré autour des sous-outils suivants : Matrice d'impact et d'effort, Matrice de priorités et défis (où l'équipe du plan d'actions peut documenter les défis potentiels et assurer le suivi de leur résolution).
- [Modèle de plan d'action CP](#) : Élaborer un plan d'actions qui donne la priorité à un nombre réaliste de domaines à améliorer.

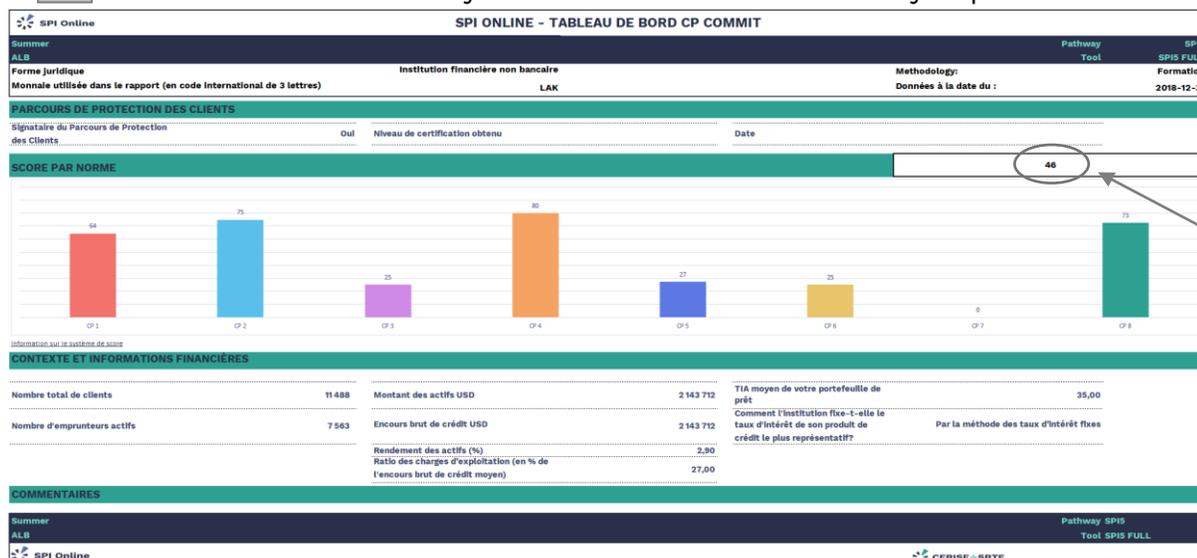
## SPI5 CP – TABLEAU DE BORD CP COMMIT

Les indicateurs de CP Commit sont les indicateurs CP dans ALINUS.

**1**

**Source :** Questionnaire - les résultats de l'évaluation

**Information :** Score moyen de CP Commit et score moyen par norme CP.



Notez qu'ici le score global est une moyenne des scores par norme. Et les scores par norme sont différents des scores du tableau de bord CP Full car ils sont calculés sur un nombre moindre d'indicateurs.

**2**

**Source :** Org. Info. Info. > Section "Informations de base sur le portefeuille" + Section "Informations financières et rapports externes".

**Information :** Portefeuille et informations financières clés.

**Analyse :** Certains ratios devraient être recoupés avec les informations relatives aux objectifs de croissance, à la tarification responsable, à la durabilité institutionnelle et à l'engagement avec l'objectif « ne pas nuire » (do no harm).

**Outils recommandés :** pour le TIA, utilisez [l'outil d'estimation et d'analyse comparative du TIA](#) et pour les ratios financiers clés, utilisez l'outil [CP4 Companion](#).