**La Facilité pour la Microfinance Responsable**

**Formulaire de demande**

**Évaluation Smart**

Aperçu d'une évaluation Smart

* Contexte : l'Agence Française de Développement (AFD) finance la Facilité pour la Microfinance Responsable (FMF), qui a démarré en janvier 2015 et qui s'emploie à renforcer les capacités et à améliorer la pratique en gestion de la performance sociale (GPS) en Afrique subsaharienne, en Afrique du Nord et au Moyen-Orient. La Social Performance Task Force dirige la FMR, en collaboration avec Smart Campaign. L'un des types de financement offerts par la FMR est un co-financement destiné aux institutions financières qui aimeraient bénéficier d'une « évaluation Smart ». Vous trouverez ci-dessous une description de cette activité.
* Description d'une « évaluation Smart » : une évaluation Smart est une évaluation diagnostique de la façon dont votre établissement met en œuvre les principes de protection des clients. Elle est réalisée par une équipe de deux évaluateurs externes à votre établissement. L'évaluation accompagne votre institution dans un processus d'examen interne pour identifier les points forts, les points de progression et, à terme, les possibilités d'amélioration de ses pratiques de protection des clients. Les évaluateurs réalisent une partie du travail hors site, et le reste sur place dans votre institution. Ils travaillent en étroite collaboration avec la direction de votre institution pour expliquer leurs résultats et discuter de leurs recommandations avec vous. Pour en savoir plus sur l'évaluation de la protection des clients, y compris les évaluations Smart, veuillez lire le Guide de l'évaluation de Protection des clients, téléchargeable ici : http://smartcampaign.org/tools-a-resources/948-a-guide-to-client-protection-assessments.
* Durée : En général, une évaluation Smart prend entre 20 et 25 jours au total. Cette durée comprend l'examen des documents, la rédaction des rapports et les présentations. Entre 5 et 7 journées se dérouleront sur place dans votre institution.
* Les évaluateurs Smart : Smart Campaign forme les évaluateurs accrédités et tient leur liste à jour. Une évaluation Smart est réalisée par une équipe de deux évaluateurs : un « évaluateur principal » et un « évaluateur adjoint. » Pour obtenir la liste des évaluateurs principaux, consultez : http://smartcampaign.org/certification/2-assess/lead-assessors. Pour obtenir la liste des évaluateurs assistants accrédités, rendez-vous ici : http://smartcampaign.org/certification/2-assess/support-assessors. Il incombe à votre institution de contacter les candidats éventuels afin de trouver une équipe qui sera disponible pour effectuer une évaluation Smart dans votre institution aux dates que vous proposez. Vous pourrez noter des renseignements sur les évaluateurs que vous avez sélectionnés dans le formulaire d'inscription ci-dessous. Si vous éprouvez des difficultés à trouver un évaluateur disponible pour travailler avec vous, nous vous encourageons à contacter la FMR qui vous aidera à en trouver.
* Partage d'expérience : la FMR exige que toutes les institutions financières qui reçoivent un co-financement partagent avec la FMR des détails sur leurs expériences, leurs résultats et les enseignements reçus. L'apprentissage par les pairs est essentiel aux progrès de la pratique dans le secteur de la microfinance. Vos commentaires seront traités de façon confidentielle, sauf si vous acceptez de les partager publiquement. Le formulaire d'inscription ci-dessous fournit des informations supplémentaires sur le dispositif de recueil de commentaires de la FMR.
* Admissibilité : Tous les fournisseurs de services financiers sont invités à s'inscrire, quelle que soit leur forme juridique.
* Langue : Consultez la liste des évaluateurs Smart accrédités pour connaître les capacités linguistiques des différents évaluateurs. Cependant, les rapports que vous enverrez à la FMR sur les résultats de votre projet d'amélioration devront être en anglais ou en français.
* Coût : Le coût d'une évaluation Smart varie selon les tarifs journaliers de l'évaluateur principal et de l'évaluateur adjoint, selon le nombre total de jours qu'ils passeront à conduire l'évaluation, et selon divers facteurs comme par exemple, si les évaluateurs sont sur place ou s'ils doivent prendre l'avion pour rejoindre votre pays, etc. Merci de consulter dans l'annexe 1 un modèle de budget d'évaluation Smart fourni par Smart Campaign, qui détaille tous les coûts qui figurent habituellement dans une évaluation Smart. Après avoir identifié les assesseurs avec lesquels vous travaillerez, vous pourrez remplir ce budget et vous le soumettrez en même temps que cette inscription. La FMR ne cofinancera pas plus de 50 % du coût total d'une évaluation Smart. Votre institution sera responsable de la moitié restante du coût de l'évaluation Smart.
* Procédure FMR de versement de la subvention de cofinancement : la FMR ne versera pas la subvention de cofinancement à l'institution à la date où sa demande est validée. Au contraire, la FMR attendra que l'institution commence à payer, ou à verser des contributions en nature, pour acquitter sa part de 50 % du coût. Il s'agit d'éviter les problèmes qui peuvent survenir si la FMR contribue à la hauteur de 50 %, mais que l'institution financière se révèle ne pas être en mesure de régler sa part de 50 % du coût. En outre, FMR paiera les fournisseurs tiers en direct. Cela signifie que tout ou partie du cofinancement pourra être payé directement à un tiers au lieu d'être déposé sur le compte de l'institution. Dans les cas où il n'est pas possible pour la FMR de payer les fournisseurs tiers en direct, l'institution pourra payer ces fournisseurs directement et ensuite fournir les reçus à la FMR pour se faire rembourser.
* Dates de début et de fin du projet: À déterminer. Renseignez dans le formulaire ci-dessous la date souhaitée pour le démarrage de l'évaluation Smart ainsi que vos contraintes temporelles. La FMR examinera les candidatures et s'efforcera de verser des subventions au moment opportun pour votre calendrier. Veuillez garder à l'esprit que la disponibilité des évaluateurs est limitée : avant de choisir votre date de démarrage idéale, merci de vérifier auprès des évaluateurs que vous avez sélectionnés qu'ils seront très certainement disponibles également.
* Date limite pour soumettre la demande : aucune. La FMR accepte les demandes sur une base continue.

Questions pour le demandeur

1. Veuillez fournir les renseignements suivants :
   * Prénom:
   * Nom de famille :
   * Adresse de courriel :
   * Identifiant Skype (facultatif):
   * Numéro de téléphone, avec l'indicatif du pays (facultatif):
   * Pays de résidence:
   * Quelle est votre langue de travail préférée ? (merci de choisir l'anglais, le français ou les deux)
   * Combien d'années avez-vous travaillé dans le secteur de la microfinance ?
   * Veuillez décrire rapidement vos responsabilités dans votre poste actuel (1-2 phrases):
2. Veuillez fournir les informations suivantes concernant l'institution pour laquelle vous travaillez :
   * Nom de votre institution:
   * Pays où votre institution travaille:
   * Veuillez énumérer tous les réseaux ou associations dont votre institution est membre:

1. Renseignements sur votre organisation. Veuillez fournir à la FMR des renseignements sur votre institution dans l'un des formats suivants :
   * Votre institution a-t-elle envoyé un rapport à MIX en 2013 ou 2014 ? Dans l'affirmative, veuillez soumettre les données que vous avez transmises à MIX.
   * Votre institution a-t-elle rempli le SPI4 ? Dans l'affirmative, veuillez soumettre les informations de la page "renseignements sur l'organisation" du SPI4.
   * Votre organisation a-t-elle reçu une notation sociale en 2013 ou 2014 ? Dans l'affirmative, veuillez soumettre le rapport que l'agence de notation vous a envoyé.
   * Depuis 2013, un de vos investisseurs vous a-t-il demandé de leur fournir des renseignements sur votre institution qui répondent aux questions ci-dessous ? Si oui, vous pouvez transmettre les informations que vous avez envoyées à votre investisseur.
   * Si vous n'avez aucun des documents mentionnés ci-dessus à soumettre à la FMR, veuillez répondre aux questions énumérées ci-dessous :
     + Quelle est la structure juridique de votre entreprise (ex. ONG, banque, IFNB)?
     + En quelle année votre institution a-t-elle été fondée?
     + Quelle est la mission de votre institution?
     + Combien de comptes d'épargne ouverts votre institution a-t-elle ?
     + Combien d'emprunteurs actifs votre institution a-t-elle ? [NB: « emprunteur actif » = emprunteur avec au moins un prêt non remboursé]:
     + Produits et services. Veuillez noter tous les types de produits et services proposés par votre institution:

1. Données sociales : avez-vous rapporté des données à MIX sur les indicateurs de performance sociale lors des deux dernières années (c.-à-d., 2013 et 2014) ? Dans l'affirmative, merci de nous soumettre ces données. Si votre institution recueille des données sur n'importe quels autres indicateurs sociaux, veuillez présentez également ces données pour les deux dernières années. Si vous n'avez pas envoyé de rapport sur les indicateurs de performance sociale à MIX, mais que vous collectez des données sociales, veuillez énumérer tous les indicateurs sociaux que vous utilisez et veuillez également soumettre toutes les données que votre institution a recueillies sur ces indicateurs dans les deux dernières années (c.-à-d., 2013 et 2014). Écrivez « sans objet » ci-dessous si votre institution ne collecte pas de données sociales.
2. Raison pour souhaiter une évaluation Smart. Expliquez pourquoi votre institution souhaite avoir une évaluation Smart. Comment cela profitera-t-il à votre institution ? Comment cela profitera-t-il à vos clients ? Précisez également si votre institution s'intéresse à une certification de protection des clients, et, si oui, comment cette évaluation vous aidera à obtenir la certification:

1. Personnes responsables. Qui dans votre établissement participera à l'évaluation Smart ? Pour chaque personne, veuillez écrire son nom, son titre et les responsabilités prévues en lien avec le processus d'évaluation Smart:
2. Expérience préalable d'évaluations. Avez-vous déjà réalisé une forme d'évaluation de la protection des clients, y compris le Questionnaire de Mise en Route? Si oui, quand? Merci de renvoyer les résultats en même temps que ce formulaire:
3. Expérience des employés en GPS. A votre connaissance, décrivez la formation en GPS ou l'expérience de la mise en œuvre de la GPS reçue par les employés de votre institution.

1. Informations financières générales. Veuillez soumettre, avec votre formulaire de demande dûment rempli, des copies des déclarations de revenu et les bilans de votre institution pour les trois dernières années. Si cela n'est pas possible, merci d'expliquer pourquoi:
2. Budget. Veuillez créer et soumettre en même temps que ce formulaire de demande un budget détaillé pour votre évaluation Smart qui inclut un niveau d'effort estimé (LOE) pour toutes les personnes de votre institution qui travailleront sur le projet d'amélioration. Voir l'annexe 1 pour une liste détaillée des coûts à inclure dans votre budget. Veuillez également fournir les renseignements envoyés par chaque évaluateur (par exemple, un courriel ou une lettre) indiquant son tarif journalier, confirmant qu'il/elle serait intéressé par la réalisation d'une évaluation Smart pour vous, et fournissant des informations sur les dates où il/elle est disponible et indisponible pour faire ce travail.
3. Déclaration sur la capacité de cofinancement. Détaillez précisément les fonds ou les ressources que votre institution utilisera pour payer sa part du coût global. Notez que les contributions en nature sont autorisées.
4. Quand souhaitez-vous commencer l'évaluation Smart ? Veuillez indiquer le(s) mois et l'année souhaités:
5. Dans les douze prochains mois, y a-t-il des semaines ou des mois pendant lesquels vous ne serez pas disponible pour mettre en œuvre votre projet d'amélioration? Veuillez préciser:
6. Evaluateur(s). Votre évaluation Smart sera menée par une équipe de deux assesseurs : un accrédité « évaluateur principal » et un accrédité « évaluateur adjoint ». Veuillez noter **qu'il est de votre responsabilité de sélectionner et contacter les évaluateurs Smart agréés que vous souhaitez recruter** pour mener votre évaluation Smart. Pour obtenir la liste des évaluateurs principaux accrédités, rendez-vous ici : http://smartcampaign.org/certification/2-assess/lead-assessors. Pour obtenir la liste des évaluateurs assistants accrédités, rendez-vous ici : http://smartcampaign.org/certification/2-assess/support-assessors. Veuillez fournir tous les renseignements demandés ci-dessous pour les évaluateurs que vous recruterez. Si vous éprouvez des difficultés à trouver un évaluateur disponible pour travailler avec vous, nous vous encourageons à contacter la FMR qui vous aidera à en trouver.
   * Nom et adresse de courriel de l'évaluateur principal. (Vous pouvez nommer une personne ou présenter une courte liste de candidats que vous considérez):
   * Quand cet évaluateur principal est-il disponible ? / Quand ces évaluateurs principaux sont-ils disponibles ? Veuillez leur demander leurs disponibilités ainsi que les plages où ils sont sûrs d'être indisponibles et noter leurs réponses ici:
   * Nom et adresse de courriel de l'évaluateur adjoint. (Vous pouvez nommer une personne ou présenter une courte liste de candidats que vous considérez):
   * Quand cet évaluateur adjoint est-il disponible ? / Quand ces évaluateurs assistants sont-ils disponibles ? Veuillez leur demander leurs disponibilités ainsi que les plages où ils sont sûrs d'être indisponibles et noter leurs réponses ici:
7. L'apprentissage par les pairs est un outil précieux pour aider le secteur de la microfinance à faire avancer la pratique dans le monde entier. Pour cette raison, la FMR exige que tous les fournisseurs de services financiers qui reçoivent un co-financement de la FMR s'engagent à lui transmettre un retour d'expérience sur la mise en place d'activités fondées par la FMR. Le dispositif d'analyse des retours inclura des discussions avec le personnel FMR sur vos expériences, en personne ou à distance, ainsi que des réponses écrites aux formulaires d'évaluation de projet qui vous seront fournis par la FMR. Veuillez écrire vos initiales à la fin de la déclaration suivante, pour confirmer que vous comprenez cette règle et que vous l'acceptez.
   * J'accepte de fournir des retours d'expérience à la FMR concernant l'évaluation Smart à laquelle mon institution sera soumise. Je comprends que je suis tenu de fournir des retours de deux manières : a) des conversations avec le personnel PMR et b) des réponses écrites sur un formulaire d'évaluation de projet. [Vos initiales]: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
8. Instructions pour transmettre la demande :
   * Merci de taper à l'ordinateur (de préférence) ou d'écrire très lisiblement en répondant à toutes les questions de ce formulaire.
   * **Après avoir rempli le formulaire, veuillez écrire à RMF@sptf.info en écrivant « demande pour la FMR pour une Evaluation Smart » en objet et envoyer les documents suivants :**
     + votre formulaire de demande, dûment rempli
     + votre CV
     + les comptes de résultat de votre institution pour les trois dernières années
     + les déclarations de bilan de votre institution pour les trois dernières années
     + les renseignements sur l'organisation décrits dans la question 3 (NB: soit ils seront transmis dans un document séparé, comme expliqué dans la question 3, soit vous pouvez fournir les informations demandées directement dans ce formulaire en réponse à la question 3)
     + les résultats de précédentes évaluations de protection des clients réalisées par votre institution
     + un budget prévisionnel pour votre évaluation Smart
     + un document envoyé par l'évaluateur principal que vous proposez de recruter, indiquant ses tarifs, ses dates de disponibilité et sa motivation à conduire ce projet
     + un document envoyé par l'évaluateur adjoint que vous proposez de recruter, indiquant ses tarifs, ses dates de disponibilité et sa motivation à conduire ce projet

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Veuillez noter que la FMR vous répondra dès la réception de votre demande pour vous confirmer la réception. Le comité directeur FMR se rencontre trimestriellement pour examiner les demandes. Par conséquent, vous recevrez une réponse concernant l'éventuelle approbation de votre demande au plus tard trois mois après la date où vous l'aurez présentée. Nous vous remercions de l'intérêt que vous portez à FMR.

Annexe 1

Modèle de budget pour une évaluation Smart

Salaires

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
|  | Niveau d'Effort (LOE), en journées | Tarif journalier (US$) | Total (US$) |
| Evaluateur principal | Environ 20-25 |  |  |
| Evaluateur adjoint | Environ 20-25 |  |  |
| Employé 1 dans votre institution |  |  |  |
| Employé 2 dans votre institution |  |  |  |
| Employé 3 dans votre institution |  |  |  |
| Employé 4 dans votre institution |  |  |  |

Tarif du vol (non requis si les évaluateurs habitent sur place)

* Evaluateur principal - coût du vol
* Evaluateur adjoint - coût du vol

Hébergement (non requis si les évaluateurs habitent sur place)

* Évaluateur principal: nombre de nuits dans une chambre d'hôtel \* coût par nuit = coût total de l'hébergement
* Évaluateur adjoint : nombre de nuits dans une chambre d'hôtel \* coût par nuit = coût total de l'hébergement

Faux frais (journaliers pour les évaluateurs, pour couvrir les dépenses alimentaires, les taxis, l'accès Wi-Fi à l'hôtel, etc..). NB: les évaluateurs doivent présenter des reçus. **FMR ne remboursera aucun frais sans reçu.** La FMR se réserve le droit d'examiner toutes les dépenses et ne remboursera que celles qui seront directement liées à l'évaluation Smart.

* Évaluateur principal: de 5 à 7 jours sur place, environ 50 $ par jour, total de 250 $ à 350$
* Évaluateur adjoint : de 5 à 7 jours sur place, environ 50 $ par jour, total de 250 $ à 350$