



Commission
européenne



Définition d'une méthode de suivi de la mise en œuvre du «**Code européen de bonne conduite pour l'octroi de microcrédits**» par les fournisseurs de microcrédits –

Méthode à l'intention de l'évaluateur final

Référence: CCI 2012 – CE160 – AT 047

Version 1.0 – September 2013

Source of photos: © iStockphoto

© European Union, 2013

Reproduction is authorised provided the source is acknowledged.

ISBN 978-92-79-38752-4

doi:10.2776/91386

European Commission, Directorate-General for Regional Policy
Unit 02 – Communication

Ana-Paula Laissy

Avenue de Beaulieu 1, 1060 Brussels

BELGIUM

Fax: +32 22966003 E-mail: regio-info@ec.europa.eu

Internet: http://ec.europa.eu/regional_policy/index_en.htm

Définition d'une méthode de suivi de la mise en œuvre du **«Code européen de bonne conduite pour l'octroi de microcrédits»** par les fournisseurs de microcrédits –

Méthode à l'intention de l'évaluateur final

Référence: CCI 2012 – CE160 – AT 047

Table des matières

1. Introduction	3
2. À propos du Code et du processus d'évaluation	4
2.1. Historique du Code	4
2.2. Rôle et déroulement de la procédure d'évaluation	5
3. Avant l'évaluation	9
3.1. Documents et outils nécessaires avant le lancement de la procédure	9
3.1.1. Outil d'autoévaluation	9
4. Pendant l'évaluation	13
4.1. Vérifier l'exhaustivité des informations	13
4.2. Vérifier la taille du fournisseur	13
4.3. Déterminer l'applicabilité	13
4.4. Aperçu des clauses, pondération et seuil global	14
4.5. Détermination du degré de conformité	15
4.6. Documents de conformité	16
4.6.1. Vérification des données sur JASMINE en ligne	18
5. Après l'évaluation	19
5.1. Recommandations post-évaluation	19
5.2. Vérification des changements apportés à l'issue de l'évaluation	19
ANNEXES	20
Annexe A: Glossaire	21
Annexe B: Formulaire d'adhésion	25
Annexe C: Formulaire jasmine en ligne	26
Annexe D: Modèle de rapport d'évaluation	34
Annexe E: Modèle de lettre concernant l'octroi d'un certificat de conformité	35
Annexe F: Ordre de mise en œuvre	36
Annexe G: Formulaire d'approbation	37

1. Introduction

Le présent document expose la méthode de suivi de la mise en œuvre du «Code européen de bonne conduite pour l'octroi de microcrédits» (ci-après, le «Code») par les fournisseurs de microcrédits (ci-après, les «fournisseurs»). La méthode est principalement destinée aux évaluateurs, mais elle pourra également être utile pour le personnel technique au service des fournisseurs de microcrédits. L'objectif principal de la méthode est de donner un aperçu précis et complet de la procédure d'évaluation, à compter de la demande d'adhésion jusqu'au suivi post-adhésion, ainsi que des orientations détaillées afin d'évaluer l'applicabilité et le respect des clauses.

Ce document se divise en quatre chapitres:

- **Chapitre 2: À propos du Code et du processus d'évaluation:** ce chapitre donne un bref aperçu du Code, de son élaboration et de son rôle. Il présente également toutes les étapes de la procédure et indique quelles sont les attentes à l'égard des fournisseurs, des évaluateurs et des autres parties prenantes au cours de chaque étape.
- **Chapitre 3: Avant l'évaluation:** avant de commencer l'évaluation, les évaluateurs doivent se familiariser avec les outils et documents pertinents et veiller à ce qu'ils disposent de certains documents importants. Ce chapitre cite et décrit les outils et documents pertinents.
- **Chapitre 4: Pendant l'évaluation:** avant d'évaluer le respect des clauses, l'évaluateur doit vérifier si la catégorie appliquée est correcte, si la justification des clauses non applicables est appropriée et si les documents pertinents ont été fournis. Ce chapitre donne des orientations précises à cet effet aux évaluateurs. Il contient également des orientations à l'intention des fournisseurs sur la façon d'évaluer la conformité et définit cette dernière, la pondération des clauses ainsi que le seuil global. Enfin, il fournit des conseils et des considérations concernant la recommandation relative à l'octroi éventuel d'un certificat de conformité.
- **Chapitre 5: Après l'évaluation:** ce chapitre propose des orientations sur la rédaction et la présentation d'observations et de recommandations destinées au fournisseur à la suite de la décision concernant l'octroi du

certificat de conformité. Il fournit également des conseils et des considérations concernant la recommandation d'un plan d'action pour les fournisseurs qui n'ont pas atteint le seuil global.

Les annexes A à H présentent des modèles de rapport, de lettre et de formulaire et d'autres documents pertinents:

- **Annexe A: Glossaire:** le glossaire se présente en deux parties. La première contient la définition des termes utilisés pendant l'évaluation. La seconde est un glossaire plus technique (on y trouve, par exemple, la définition des opérations entre parties liées, etc.).
- **Annexe B: Formulaire d'adhésion:** ce formulaire sera utilisé par les fournisseurs souhaitant adhérer au Code.
- **Annexe C: Outil d'autoévaluation:** les fournisseurs utiliseront cet outil pour déterminer l'applicabilité et le respect des clauses. Les évaluateurs l'utiliseront pour contrôler, évaluer et mesurer le respect du Code et formuler des commentaires concernant le respect des différentes clauses.
- **Annexe D: Formulaire JASMINE en ligne:** les données que les fournisseurs doivent communiquer conformément au Code seront soumises aux évaluateurs par l'intermédiaire de ce formulaire.
- **Annexe E: Modèle de rapport d'évaluation:** à la fin de l'évaluation, l'évaluateur formulera des recommandations concernant l'octroi éventuel d'un certificat de conformité en utilisant ce modèle.
- **Annexe F: Modèle de lettre concernant l'octroi d'un certificat de conformité:** une lettre basée sur ce modèle sera envoyée au fournisseur en plus du rapport d'évaluation afin de lui indiquer s'il a atteint le seuil global minimal.
- **Annexe G: Ordre de mise en œuvre:** ce tableau présente les clauses selon l'ordre logique dans lequel elles devraient être mises en œuvre. Il vise à aider les fournisseurs à mettre en œuvre le Code.
- **Annexe H: Formulaire d'approbation:** ce modèle sera utilisé par les organisations partenaires désireuses d'approuver le Code.



2. À propos du Code et du processus d'évaluation

Ce chapitre donne un bref aperçu du Code, de son élaboration et de son rôle. Il présente également toutes les étapes de la procédure et indique les attentes à l'égard des fournisseurs, des évaluateurs et des autres parties prenantes au cours de chaque étape.

2.1. Historique du Code

Le 13 novembre 2007, la Commission a adopté une communication intitulée «*Initiative européenne pour un développement du microcrédit*». Cette communication a défini quatre domaines d'action prioritaires, les deux derniers étant couverts par JASMINE, une initiative conjointe de la Commission européenne et de la Banque européenne d'investissement pour soutenir le développement des fournisseurs de microcrédits non bancaires et des institutions de microfinancement au sein de l'Union européenne. Les quatre domaines prioritaires étaient les suivants:

- l'amélioration de l'environnement juridique et institutionnel dans les États membres;
- la création d'un climat plus favorable à l'emploi et à l'esprit d'entreprise;
- la promotion des bonnes pratiques, et
- l'apport de capital financier supplémentaire pour les nouvelles IMF non bancaires.

La communication reconnaissait qu'un «code de bonne conduite» serait un excellent moyen de diffuser de bonnes pratiques en matière de respect des consommateurs au niveau des IMF. Elle soulignait par ailleurs que le fait de publier des orientations cohérentes à l'intention des IMF devrait permettre de définir des normes sectorielles, d'harmoniser les pratiques, d'apporter une sécurité concernant le prêt et, enfin, de renforcer l'efficacité opérationnelle de l'assistance technique de l'initiative JASMINE gérée par le FEI.

C'est dans ce contexte que la Commission européenne a organisé une série d'ateliers avec plusieurs parties prenantes au début de l'année 2010 afin d'envisager l'élaboration d'un code de bonne conduite pour le secteur. Ensuite, à l'issue d'un appel d'offres public, la Commission

européenne a choisi *Community Finance Solutions*, un centre de recherche de l'Université de Salford, en vue d'élaborer le Code européen de bonne conduite pour l'octroi de microcrédits, en étroite collaboration avec plusieurs parties prenantes et experts du secteur.

Un élément essentiel de cette consultation a été l'intégration de la contribution d'individus et d'organisations dotés d'une solide expérience dans le domaine du microcrédit au sein de l'Union européenne. Ces acteurs ont pu apporter leur contribution dans le cadre de six ateliers qui se sont tenus à Bruxelles entre octobre 2010 et avril 2011. Les participants à ces ateliers étaient des fournisseurs de microcrédits, des associations professionnelles, des universitaires et des régulateurs, qui ont tous joué un rôle important dans l'élaboration du document final. Par ailleurs, les parties prenantes ont été invitées à transmettre leurs observations et contributions par l'intermédiaire de six questionnaires en ligne; deux projets du Code ont été soumis aux commentaires et des réunions ont été organisées avec des associations professionnelles de premier plan.

Dès lors, le Code s'appuie sur les bonnes pratiques reconues dans le secteur de la microfinance. Il a été élaboré en consultation étroite avec le secteur du microcrédit de l'UE et ses parties intéressées. L'élaboration du Code de bonne conduite a été sous-tendue par les principes suivants:

- intégration d'un contenu spécifique et mesurable sur lequel le comité de direction et le conseil d'administration des fournisseurs de microcrédits peuvent se fonder pour prendre des mesures visant à améliorer le fonctionnement de leurs organisations;
- élaboration d'un Code qui est adapté à la diversité des fournisseurs de microcrédits dans l'UE en termes de conditions de marché, de structures institutionnelles et de cadre légal;
- amélioration des normes en trouvant le juste équilibre entre la nécessité de mettre en place les bonnes pratiques et les attentes opérationnelles réalistes des fournisseurs.

L'élaboration du Code part du postulat que, compte tenu des cadres réglementaires disparates dans lesquels les fournisseurs de microcrédits exercent leurs activités dans l'UE, il est nécessaire de définir un ensemble unifié d'attentes et de normes qui soit commun à tout le secteur, dans l'intérêt de ce dernier, mais aussi des bailleurs de fonds, investisseurs, clients, propriétaires, régulateurs et organisations partenaires. Le Code énonce des orientations en matière de bonnes pratiques qui permettront au secteur de mieux surmonter les difficultés liées à l'obtention d'un accès au financement à long terme, de maintenir et d'améliorer la qualité des services et de s'orienter vers la durabilité. L'objectif du Code n'est pas de mettre en place ou de remplacer la réglementation existante des fournisseurs de microcrédits. Il est plutôt destiné à exposer de façon détaillée un ensemble de normes communes relatives aux activités de ceux-ci et aux rapports y relatifs.

Le Code de bonne conduite est essentiellement destiné aux fournisseurs de microcrédits non bancaires qui accordent des prêts d'un montant maximal de 25 000 euros aux microentrepreneurs. Cependant, il est admis que plusieurs fournisseurs proposeront également des microcrédits personnels ainsi que des prêts professionnels dépassant les 25 000 euros pour lesquels il pourrait être opportun d'appliquer le Code. Le point 4.5 aborde cette question. Par ailleurs, le secteur du microcrédit de l'UE présente des différences en termes de taille, de structure institutionnelle et de marchés sur lesquels il est pratiqué. Par conséquent, toutes les pratiques ne peuvent pas être considérées comme de bonnes pratiques ou convenir à tous les fournisseurs de microcrédits. Il arrive parfois que certains domaines et pratiques relèvent déjà d'une réglementation existante. Lorsque c'est le cas, le Code admet cette réalité et spécifie alors le type d'institutions qui déroge à la clause considérée.

Le Code s'adresse aux comités de direction, conseils d'administration, clients, investisseurs, bailleurs de fonds, propriétaires, régulateurs et organisations partenaires des fournisseurs de microcrédits. Il est conçu pour être un outil au service des membres des conseils d'administration, comités de direction et parties intéressées des fournisseurs de microcrédits afin d'améliorer le fonctionnement du secteur. En ce qui concerne les clients, il s'agit d'un outil visant à garantir qu'ils sont traités d'une manière éthique et équitable. En ce qui concerne les investisseurs et les bailleurs

de fonds, il vise à s'assurer que le secteur fonctionne selon des normes d'information financière transparentes et paneuropéennes. En ce qui concerne les régulateurs, il vise à offrir une certaine garantie que le secteur fonctionne selon des pratiques et principes professionnels sains et dispose d'une bonne gouvernance.

2.2. Rôle et déroulement de la procédure d'évaluation

L'évaluation du respect du Code contribue de manière importante à étayer ce dernier. Sans un cadre solide permettant d'évaluer la mesure dans laquelle les fournisseurs respectent ses clauses, le Code n'aurait pas la crédibilité requise. L'encadré ci-dessous présente un aperçu des différents acteurs de l'évaluation et leur rôle.

Acteurs de l'évaluation du Code

Fournisseur: forme courte du terme «fournisseur de microcrédits» s'appliquant à toute organisation qui manifeste un intérêt à adhérer au Code.

Évaluateur: l'évaluateur est responsable de la vérification du respect du Code par les fournisseurs individuels. Le mandat complet figure à l'annexe 1¹. L'évaluateur se borne à émettre une recommandation et le groupe de pilotage prend la décision finale sur l'octroi du certificat.

Groupe de pilotage: le groupe de pilotage est composé d'experts du secteur ainsi que de représentants de la Commission et de l'organisation chef de file des évaluateurs. L'objectif du groupe est de se prononcer sur l'octroi du certificat de conformité sur la base de la recommandation de l'évaluateur. Le groupe examine également tout recours ou toute plainte en lien avec l'évaluation.

Point de contact désigné: le point de contact désigné est la direction générale de la politique régionale et urbaine de la Commission européenne, qui constitue le premier point de contact pour les organisations désireuses d'adhérer au Code.

1. Une fois finalisé, le mandat pourrait être intégré par la Commission.

Graphique 1: Aperçu de la procédure d'évaluation et de suivi post-évaluation

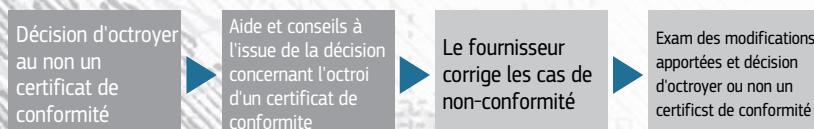
Phase de pré-évaluation



Phase d'évaluation



Suivi post-évaluation et post-adhésion



Toute la procédure allant de la demande d'adhésion à la phase de suivi post-adhésion consiste en trois étapes: une phase de pré-évaluation, une phase d'évaluation et une phase de suivi post-évaluation et post-adhésion. La procédure est schématisée dans le graphique 1. Les encadrés et les flèches en pointillés indiquent que ces étapes n'ont pas nécessairement lieu. Les deux dernières phases du suivi post-évaluation et post-adhésion ne sont requises que si le fournisseur n'atteint pas le seuil global minimal de respect du Code ou s'il souhaite augmenter son degré d'observation du Code.

La toute première étape de la procédure consiste pour le fournisseur à prendre contact avec la direction générale de la politique régionale et urbaine, le point de contact désigné. Si le fournisseur souhaite toujours adhérer au Code après cette discussion préliminaire, il soumet un formulaire d'adhésion signé par son directeur général et le président du conseil d'administration à la direction générale de la politique régionale et urbaine (annexe B).

Différence entre l'approbation du Code et l'adhésion au Code

Le Code est principalement destiné aux fournisseurs de microcrédits non bancaires. En signant le Code, ces fournisseurs s'engagent à mettre en œuvre les clauses qu'il contient. Les institutions bancaires qui ne sont pas couvertes par le Code peuvent choisir d'approuver officiellement ce dernier en signant le formulaire d'approbation (annexe H). Les organisations qui signent le formulaire d'approbation s'engagent à promouvoir le Code et apparaissent parmi les défenseurs du Code sur le site internet de l'initiative JASMINE.

La direction générale de la politique régionale et urbaine notifie à l'évaluateur la soumission du formulaire d'adhésion. Ensuite, le fournisseur évalue le degré d'observation actuel du Code en complétant l'outil d'autoévaluation (annexe C). Sur la base des résultats de cette autoévaluation, le fournisseur devra prévoir et mettre en œuvre certains changements en vue de respecter un certain nombre de clauses pour atteindre le seuil global minimal. Plusieurs outils sont disponibles pour aider les

fournisseurs lors de cette phase. Ils figurent dans les orientations à l'intention des fournisseurs.

Pondération, seuil global et conformité

Les clauses du Code sont pondérées selon leur importance. Afin de respecter le Code, les fournisseurs doivent respecter toutes les clauses de priorité et 80 % des clauses applicables dans leur situation. Ce seuil minimal est défini comme le «seuil global». Le point 4.4 donne plus de détails sur la pondération et le seuil global.

Une fois qu'il a soumis son formulaire d'adhésion, le fournisseur a 18 mois pour mettre en œuvre les clauses. S'il lui faut plus de temps, le fournisseur peut demander une prolongation du délai applicable à la direction générale de la politique régionale et urbaine. Lorsque le fournisseur estime avoir apporté les modifications nécessaires pour se conformer au Code, il notifie à l'évaluateur par courrier électronique qu'il est prêt à entamer l'évaluation. Ce courrier électronique est accompagné du formulaire d'autoévaluation complété et de documents permettant d'étayer les informations qu'il contient (voir annexe C). Si le fournisseur estime qu'il respecte déjà un nombre suffisant de clauses pour atteindre le seuil global minimal, il peut choisir de commencer l'évaluation avant les 18 mois à compter de la soumission du formulaire d'adhésion.

Les fournisseurs devront transmettre certains documents avec la demande de lancement de l'évaluation. Le fournisseur devra, entre autres, fournir des documents justificatifs pour les clauses dont il estime qu'elles ne devraient pas s'appliquer à son organisation. Avant de vérifier le respect du Code, les évaluateurs devront analyser ces documents justificatifs afin de veiller à ce que a) les motifs de non-application d'une clause soient raisonnables et que b) l'évaluation porte uniquement sur les clauses applicables. L'étape suivante consistera à vérifier que les documents nécessaires ont bien été envoyés. À ce stade, l'évaluateur pourrait être amené à contacter le fournisseur pour lui poser des questions ou lui faire part de certaines observations. À la fin de cette étape, l'évaluateur indiquera au fournisseur s'il estime que certaines clauses jugées comme

étant non applicables par ce dernier sont au contraire applicables selon lui.

Enfin, après avoir vérifié que les documents requis ont bien été envoyés, l'évaluateur pourra commencer à évaluer le respect des clauses applicables en utilisant l'outil d'autoévaluation. À l'issue de la procédure d'évaluation, l'évaluateur formulera une recommandation quant à l'octroi éventuel d'un certificat de conformité au fournisseur (voir l'annexe E pour le modèle de rapport d'évaluation). Le groupe de pilotage rendra sa décision sur la base de la recommandation de l'évaluateur. Le fournisseur sera informé de la décision et recevra les conclusions de la procédure d'évaluation (ex.: mise en œuvre de certaines clauses supplémentaires, etc.) (voir l'annexe E pour le modèle de

rapport d'évaluation et l'annexe F pour le modèle de lettre concernant l'octroi d'un certificat de conformité).

Les fournisseurs recevront une assistance, des conseils et un retour d'informations concernant les mesures à prendre pour augmenter leur degré d'observation du Code. À moins qu'il ait été estimé que le fournisseur ne respectait pas suffisamment le Code, la procédure est terminée à ce stade (du moins, jusqu'à la prochaine évaluation). S'ils souhaitent poursuivre la procédure, les fournisseurs qui n'atteignent pas le seuil global chercheront à se mettre en règle pour un nombre suffisant de cas de non-conformité avec les clauses du Code et soumettront des documents attestant des changements apportés. Ces documents pourront être analysés par l'évaluateur en collaboration avec le groupe de pilotage.

3. Avant l'évaluation

Avant de commencer l'évaluation du respect du Code par un fournisseur, les évaluateurs doivent se familiariser avec les outils et documents pertinents et veiller à ce qu'ils disposent de certains documents importants. Ce chapitre énumère et décrit les outils et documents pertinents.

3.1. Documents et outils nécessaires avant le lancement de la procédure

L'évaluateur déterminera le degré d'observation du Code en utilisant l'outil d'autoévaluation, qu'il doit dès lors maîtriser. Par ailleurs, il devra avoir connaissance et disposer des documents et outils suivants au moment de commencer l'évaluation:

- **Code européen de bonne conduite pour l'octroi de microcrédits:** les évaluateurs doivent disposer d'une copie électronique ou papier du Code, car il s'agit du document principal. Il énumère toutes les clauses, contient des commentaires sur leur observation et l'évaluation de leur observation, et propose un glossaire utile.
- **Glossaire:** l'annexe A propose un glossaire de certains termes utilisés pendant l'évaluation et de termes plus techniques.
- **Orientations à l'intention des fournisseurs:** si les orientations sont principalement destinées aux fournisseurs, elles pourraient aussi être utiles aux évaluateurs, surtout pour formuler des recommandations et donner des conseils sur la mise en œuvre des clauses aux fournisseurs qui n'atteignent pas le seuil global.

3.1.1. Outil d'autoévaluation

L'outil d'autoévaluation est destiné à aider les fournisseurs et les évaluateurs à déterminer le degré d'observation des différentes clauses en indiquant ce qui en détermine le respect et la pondération relative aux

différentes clauses. L'outil permet également aux fournisseurs et évaluateurs de calculer la proportion de clauses que le fournisseur respecte par rapport au seuil global.

L'outil d'autoévaluation comporte trois feuillets. Le premier, intitulé «*Informations sur le fournisseur*» (*About provider*) contient des informations sur le fournisseur qui sont utilisées pour déterminer la taille de l'organisation et permettent à l'évaluateur de contacter le fournisseur. Le feuillet contient les champs suivants:

- **Nom du fournisseur (Name of provider):** dans ce champ, les fournisseurs doivent indiquer le nom complet de leur entité juridique.
- **Pays (Country):** les fournisseurs doivent indiquer le pays dans lequel ils sont inscrits et exercent leurs activités. Si un fournisseur opère dans plus d'un pays, il doit le préciser dans un autre document, en indiquant les pays en question ainsi que les modalités juridiques de ses activités (par exemple, mentionner si elles sont réglementées dans tous les pays, etc.).
- **Forme institutionnelle (Institutional form):** ce champ consiste en un menu déroulant où le fournisseur doit indiquer la forme juridique et institutionnelle de son organisation (ex.: coopérative (cooperative), banque (bank), fournisseur non bancaire (non-bank provider), fondation (foundation), etc.). Lorsqu'il existe une définition précise de son institution et de la réglementation la concernant, le fournisseur doit l'indiquer dans le champ «commentaires» (other comments).
- **Brève description du fournisseur (Short description of provider):** ce champ est prévu pour contenir une brève description du fournisseur. Il peut s'agir entre autres des services proposés, des groupes cibles, des secteurs couverts (à savoir, microcrédits personnels, microcrédits professionnels, etc.) et de l'âge du fournisseur.

- **Site internet du fournisseur (Website of provider):** le fournisseur indique son site internet dans ce champ.
- **Nombre d'employés (Number of staff):** dans ce champ, le fournisseur indique le nombre d'employés à temps plein et à temps partiel que compte son organisation. Tous les membres du personnel doivent être pris en compte, y compris ceux participant à des activités qui ne relèvent pas de la microfinance, à moins que ces activités soient soumises à des structures de gestion et de gouvernance distinctes.
- **Nombre d'employés (en équivalent temps plein) [Number of staff (expressed as Full-Time Equivalent)]:** ici, les fournisseurs indiquent le nombre d'équivalents temps plein.
- **Nombre d'emprunteurs actifs (Number of active borrowers):** dans ce champ, les fournisseurs indiquent le nombre d'emprunteurs actifs. Un emprunteur actif est une personne qui a obtenu un prêt auprès du fournisseur de microcrédits pour lequel il reste encore un solde à payer ou qui est principalement responsable de l'obligation de remboursement d'une partie de l'encours de prêts brut. Un emprunteur possédant plusieurs prêts doit être considéré comme un emprunteur unique.
- **Catégorie (Size category):** le fournisseur sera automatiquement classé dans une catégorie sur la base du nombre d'employés et d'emprunteurs actifs.
- **Date (Date completed):** dans ce champ, il faudra indiquer la date à laquelle l'outil d'autoévaluation a été complété.
- **Personne de contact (Contact person):** le fournisseur doit désigner une personne de contact pour l'évaluation. Cette personne traitera toutes les questions et les demandes des évaluateurs.
- **Coordonnées de la personne de contact (Contact details):** le fournisseur doit utiliser ce champ pour donner les coordonnées de la personne de contact désignée. Ces informations doivent contenir un numéro de téléphone et une adresse électronique.
- **Langues parlées par la personne de contact (Languages spoken by contact person):** le fournisseur doit indiquer les langues que maîtrise la personne de contact désignée et la langue dans laquelle il ou elle préfère s'exprimer.

- **Commentaires (Other comments):** dans ce champ, le fournisseur peut mentionner tout commentaire pertinent dans le cadre de l'évaluation.

Le deuxième feuillet, intitulé «Autoévaluation» (*Self-assessment*), est utilisé pour l'autoévaluation et l'évaluation à proprement parler. Le feuillet contient les colonnes suivantes:

- **Numéro de la clause (Clause number):** cette colonne précise le numéro de la clause (par exemple, 1.1, 5.12, etc.).
- **Priorité (Priority):** cette colonne indique s'il s'agit d'une clause de priorité.
- **Uniquement pour les grands fournisseurs (Large only):** cette colonne indique si la clause ne concerne que les grands fournisseurs.
- **Clause (Clause):** cette colonne présente une brève description des clauses (telles qu'elles figurent dans le tableau récapitulatif du Code).
- **Questions indicatives (Guiding questions):** cette colonne contient une série de questions pour chaque clause. Leur but est d'indiquer ce qui détermine le respect d'une clause. Lorsque les fournisseurs répondent par l'affirmative à ces questions, il est probable qu'ils respectent les clauses y afférentes.
- **Commentaires (Comments):** la colonne intitulée «Commentaires» contient, le cas échéant, des commentaires supplémentaires destinés à préciser ou clarifier certains aspects de la clause, y compris des exemples pratiques de ce que signifie le respect de celle-ci, des exceptions et des manières possibles de prouver son respect.
- **Propositions de preuves de conformité (Suggested evidence of compliance):** cette colonne propose des documents pouvant constituer des preuves du respect de la clause en question. Il convient de souligner que les documents de conformité peuvent varier d'un fournisseur à un autre. Les documents cités ne sont donc que des suggestions.
- **Conformité (Compliance):** le fournisseur doit utiliser cette colonne pour indiquer si la clause est respectée en sélectionnant l'option «conforme» (Complies) ou «non conforme» (Does not comply) du menu déroulant.
- **Commentaires du fournisseur – conformité (Provider comments – compliance):** le fournisseur doit utiliser ce champ pour indiquer en quoi il

respecte cette clause et faire référence aux documents attestant son respect.

- **Pas applicable à l'institution (Not applicable to institution):** cette colonne contient un menu déroulant avec les options «applicable» (Applicable) et «non applicable» (Not applicable). L'option «applicable» est sélectionnée par défaut. Le fournisseur utilisera ce menu déroulant pour indiquer les clauses qui ne s'appliquent pas à sa situation.
- **Motif de non-application (Reason why not applicable):** si un fournisseur indique qu'une clause n'est pas applicable à sa situation, il doit utiliser cette colonne pour en indiquer les raisons. Elle contient un menu déroulant avec les options «contrevient à la réglementation nationale» (Contravenes national regulation), «non-pertinente» (Not material or relevant) et «autre» (Other).
- **Commentaires du fournisseur – applicabilité (Provider comment – applicability):** Commentaires du fournisseur – applicabilité (Provider comment – applicability): si un fournisseur a indiqué qu'une clause n'était pas applicable à sa situation, il doit utiliser ce champ pour formuler des commentaires et renvoyer les évaluateurs vers d'autres documents. Voir le point 4.3 pour les orientations sur la justification de la non-applicabilité.
- **Pondération (Weighting):** cette colonne indique la pondération associée aux différentes clauses.
- **Applicabilité (évaluateur) [Applicability (Evaluator)]:** si un fournisseur a indiqué qu'une clause n'était pas applicable, l'évaluateur doit vérifier cette affirmation et sélectionner l'option «applicable (vérifié)» [Applicable (verified)] ou «non applicable (vérifié)» [Not applicable (verified)] dans le menu déroulant.
- **Commentaires de l'évaluateur – applicabilité (Evaluator comment applicability):** si un évaluateur estime, contrairement au fournisseur, qu'une clause est applicable, il doit motiver son avis en utilisant cette colonne.
- **Conformité (évaluateur) [Compliance (Evaluator)]:** si un fournisseur a indiqué qu'il respectait une clause, l'évaluateur doit vérifier cette affirmation et sélectionner l'option «clause respectée (vérifiée)» [Complies (verified)] ou «clause non

respectée (vérifié)» [Does not comply (verified)] du menu déroulant.

- **Commentaires de l'évaluateur – conformité (Evaluator comment compliance):** les évaluateurs utilisent cette colonne pour faire des commentaires sur la conformité du fournisseur avec la clause en question. Cette démarche est notamment importante lorsque l'évaluateur estime, contrairement au fournisseur, que ce dernier ne respecte pas la clause.
- **Pondération (évaluateur) [Weighting (Evaluator)]:** cette colonne détermine la pondération des clauses considérées par l'évaluateur comme étant respectées par le fournisseur.

Le troisième feuillet, intitulé «Rapport de conformité» (Compliance report), présente des statistiques sur le niveau de conformité du fournisseur. Il se divise en deux parties: la première s'intitule «Autoévaluation du fournisseur» (Self-assessment by provider). La valeur des champs contenus dans cette partie est générée sur la base des informations communiquées par le fournisseur dans le cadre de son autoévaluation, mais qui n'ont pas encore été vérifiées par les évaluateurs. La seconde s'intitule «Informations vérifiées par l'évaluateur» (Verified by evaluator) et contient des champs dont la valeur a été générée sur la base des informations vérifiées par l'évaluateur.

Les deux parties contiennent les champs suivants:

- **Valeur totale des clauses pondérées (Total value of weighted clauses):** ce champ présente la valeur totale des clauses pondérées applicables au fournisseur. La valeur du champ est calculée automatiquement.
- **Valeur totale des clauses pondérées respectées (Total value of weighted clauses complied with):** ce champ calcule le total pondéré des clauses respectées par le fournisseur. La valeur du champ est calculée automatiquement.
- **Pourcentage des clauses pondérées respectées (Percentage of weighted clauses complied with):** ce champ calcule le pourcentage du total pondéré des clauses respectées par le fournisseur. La valeur du champ est calculée automatiquement.
- **Seuil global (Global marking):** ce champ présente le seuil global que le fournisseur doit

atteindre pour respecter la clause. Le seuil est fixé à 80 %, ce qui correspond au seuil global convenu.

- **Conformité avec le Code (Compliance with the Code):** ce champ indique si le fournisseur a

dépassé le seuil global et respecté toutes les clauses de priorité. La valeur du champ est calculée automatiquement.



4. Pendant l'évaluation

Avant d'évaluer le respect des clauses, l'évaluateur doit vérifier si la catégorie appliquée est correcte, si la justification des clauses non applicables est appropriée et si les documents pertinents ont été fournis. Après avoir vérifié que les documents requis ont bien été soumis et déterminé les clauses qui feront l'objet de l'évaluation de la conformité au Code, cette dernière peut commencer.

Ce chapitre donne également des orientations aux évaluateurs sur la façon d'évaluer la conformité, y compris sur ce qui détermine la conformité et la pondération de ces éléments, ainsi que le seuil global. Il fournit également des conseils et des considérations concernant la recommandation relative à l'octroi éventuel d'un certificat de conformité.

4.1. Vérifier l'exhaustivité des informations

Une fois que le fournisseur a indiqué qu'il était prêt à commencer l'évaluation et qu'il a soumis l'outil d'autoévaluation, l'évaluateur doit s'assurer de l'exhaustivité des informations fournies. Tout d'abord, l'évaluateur examine l'outil d'autoévaluation afin de veiller à ce que le fournisseur ait complété les informations demandées à propos de son organisation. Dans l'outil d'autoévaluation, le fournisseur indique les clauses qu'il respecte et renvoie aux documents soumis qui permettent d'étayer cette affirmation. Dans un deuxième temps, l'évaluateur s'assure que le fournisseur a fait référence aux différents documents de l'outil d'autoévaluation étayant la non-applicabilité de certaines clauses et le respect d'autres. Avant de vérifier le respect des clauses, l'évaluateur doit contrôler:

- **l'exhaustivité:** tous les documents étayant le respect des clauses ont-ils été soumis?
- **la fonctionnalité:** tous les documents sont-ils accessibles? Leur format est-il approprié? S'ouvrent-ils tous correctement?
- **l'opportunité:** tous les documents opportuns ont-ils été soumis pour étayer le respect des clauses

conformément aux orientations relatives aux documents de conformité évoquées ci-dessus?

4.2. Vérifier la taille du fournisseur

Dans le Code, plusieurs clauses ne s'appliquent qu'aux grandes institutions. Elles sont suivies du symbole (▲). Les grandes institutions désignent ici les fournisseurs qui comptent plus de 7 000 emprunteurs actifs et plus de 70 salariés. Les orientations supplémentaires qui complètent les clauses font aussi référence aux petits et moyens fournisseurs. Les petits fournisseurs désignent les organisations qui comptent moins de 4 000 clients et de 35 salariés, tandis que les fournisseurs moyens sont ceux comptant entre 4 000 et 7 000 clients et entre 35 et 70 salariés.

Le formulaire d'autoévaluation classe automatiquement le fournisseur dans l'une de ces catégories en fonction des données qu'il a entrées à la première page. L'évaluateur doit vérifier que le fournisseur a entré les bonnes données. Un emprunteur actif est une personne qui a obtenu un prêt auprès du fournisseur de microcrédits pour lequel il reste encore un solde à payer ou qui est principalement responsable de l'obligation de remboursement d'une partie de l'encours de prêts brut. Un emprunteur possédant plusieurs prêts doit être considéré comme un emprunteur unique. Le nombre entré doit correspondre à celui donné pour se conformer à la clause 4.4.1. Le nombre d'employés reprend les employés à temps plein et à temps partiel.

4.3. Déterminer l'applicabilité

Le nombre de clauses auxquelles un fournisseur doit se conformer dépend du nombre de clauses applicables à l'institution. Seuls trois motifs valables peuvent être invoqués pour ne pas respecter une clause:

- Dix clauses sont uniquement applicables aux grands fournisseurs. Si le fournisseur n'appartient pas à cette catégorie, la clause n'est pas applicable.
- Un fournisseur peut être exempté d'appliquer une clause parce qu'elle contrevient au cadre

réglementaire ou juridique national. À titre d'exemple, on peut citer les restrictions juridiques applicables aux fournisseurs pour leurs propres prêts (Allemagne) et les modèles de gouvernance des coopératives et sociétés d'intérêt mutuel micropêteuses (empêchant la mise en œuvre de certaines clauses dans le secteur de la gouvernance). Les cadres réglementaires nationaux peuvent également influencer le degré de mise en œuvre de certaines clauses. Par exemple, la mesure dans laquelle la tarification peut refléter les risques encourus peut être entravée par des restrictions nationales des taux d'intérêt. Les fournisseurs doivent citer les lois et les clauses spécifiques qui les empêchent de mettre en œuvre les clauses en question.

- Une clause peut ne pas s'appliquer si elle n'est pas valable ou pertinente pour le fournisseur. C'est le cas, par exemple, d'un fournisseur qui ne calcule pas le pourcentage de clients de sexe féminin, car cette information n'est pas pertinente pour sa mission, ou qui ne cherche pas à cibler les investisseurs en mesure de comprendre le risque, car il ne reçoit pas d'investissements de particuliers. Le cas échéant, le fournisseur doit étayer le fait que la clause n'est pas valable ou pertinente pour lui. Il peut à cet effet faire référence à des rapports annuels, des documents de gouvernance, des audits externes ou d'autres documents formels ou vérifiés en externe.

Le premier motif de non-applicabilité d'une clause est validé en vérifiant la taille du fournisseur. Ceci n'est valable que pour les clauses clairement indiquées comme étant uniquement applicables aux grandes institutions. Pour les deux autres motifs de non-applicabilité, il revient au fournisseur de prouver la non-application de certaines clauses. Le fournisseur doit renvoyer l'évaluateur aux articles spécifiques et pertinents du droit ou de la législation qui l'empêche de mettre en œuvre la clause en question, ou bien documenter le fait que la clause concerne un aspect qui, pour une raison ou une autre, n'est pas valable ou pertinent pour lui.

Les fournisseurs peuvent également avancer que certaines clauses ne devraient pas s'appliquer à leur cas, car ils ne les approuvent pas ou manquent de ressources pour les mettre en œuvre. Ces arguments ne constituent pas des motifs valables pour ne pas mettre en œuvre une

clause. Il faut noter qu'un fournisseur peut légitimement décider de ne pas mettre en œuvre une clause parce qu'il atteint le seuil global (le pourcentage minimal de clauses à respecter fixé à 80 % des clauses pondérées) sans elle. Ce n'est pas le cas pour les clauses de priorité, qui doivent être mises en œuvre pour respecter le Code indépendamment du seuil global.

Une fois que l'évaluateur a vérifié la taille du fournisseur, les clauses applicables et les documents fournis, ce dernier est informé de l'issue de cette procédure. Si aucun problème ne s'est présenté, l'évaluateur pourra contacter le fournisseur pour l'en informer et lui signaler que l'évaluation peut commencer. S'il manque des documents ou que les documents fournis ne conviennent pas, ou si l'évaluateur conteste les motifs invoqués par le fournisseur pour ne pas appliquer une clause, l'évaluateur doit en informer le fournisseur et lui permettre de réagir.

4.4. Aperçu des clauses, pondération et seuil global

Le Code contient au total 186 clauses portant sur les relations avec les clients et les investisseurs, la gouvernance, la gestion des risques, les normes communes en matière de déclaration et les systèmes d'information de gestion. Les clauses sont de trois types: clauses principales, sous-clauses et clauses générales (tableau 1).

Tableau 1: Types de clauses

Clauses principales	107
Sous-clauses	69
Clauses générales	10
Nombre total de clauses	186

Le Code contient 10 clauses générales. Il ne s'agit pas de clauses à proprement parler, mais elles contiennent plusieurs sous-clauses qui doivent être mises en œuvre. Cela signifie que les fournisseurs peuvent mettre en œuvre 176 clauses. Parmi celles-ci, 69 sont des sous-clauses et 107 sont des clauses principales.

De plus, les clauses sont pondérées selon leur importance (tableau 2).

Tableau 2: Pondération des clauses

Niveau de pondération	Moyen	Élevé	Prioritaire
Súlyozás	0,75	1,00	1,25
Kikötések	Sous-clauses	Clauses principales	Clauses principale de priorité
		Sous-clauses de priorité	
Nombre de clauses	53	110	13

Il y a trois niveaux de pondération: moyen, élevé et prioritaire. Leur pondération est respectivement de 0,75, 1,00 et 1,25. Le niveau de pondération des sous-clauses est moyen, à moins qu'il ne s'agisse de clauses de priorité, auquel cas leur pondération est élevée. La pondération des clauses principales est élevée, à moins qu'il ne s'agisse de clauses de priorité, auquel cas elles font l'objet d'un niveau de pondération prioritaire. Les clauses générales ne sont pas pondérées. Le total pondéré des clauses est de 166. Pour respecter le Code, les fournisseurs doivent se conformer à toutes les clauses de priorité et à 80 % du total pondéré des clauses. Cette valeur est définie comme le «seuil global».

La pondération est calculée automatiquement par l'outil d'autoévaluation, en multipliant chaque clause par la pondération qui lui est attribuée. Le total pondéré de toutes les clauses applicables est calculé comme suit:

$$\begin{aligned} \text{Somme des clauses applicables} = & \\ & (\text{sous-clauses applicables} \times 0,75) + \\ & (\text{clauses principales et sous-clauses de priorité} \\ & \text{applicables} \times 1,00) + \\ & (\text{clauses principales de priorité} \\ & \text{applicables} \times 1,25) \end{aligned}$$

Le total pondéré de toutes les clauses respectées est calculé comme suit:

$$\begin{aligned} \text{Sommes des clauses respectées} = & \\ & (\text{sous-clauses respectées} \times 0,75) + \\ & (\text{clauses principales et sous-clauses de priorité} \\ & \text{respectées} \times 1,00) + \\ & (\text{clauses principales} \\ & \text{de priorité} \times 1,25) \end{aligned}$$

Le pourcentage de clauses respectées est ensuite calculé comme suit:

$$\frac{(\text{somme de clauses} \times 100)}{(\text{somme des clauses applicables})}$$

4.5. Détermination du degré de conformité

L'outil d'autoévaluation de l'annexe C précise en quoi consiste le respect de chacune des clauses. La définition de la conformité dépend de plusieurs facteurs tels que: l'existence et le contenu de certains documents (comme un plan d'entreprise couvrant certains aspects); l'existence de processus et procédures destinés à empêcher ou à promouvoir certaines pratiques (comme une évaluation de la capacité de remboursement pour lutter contre le surendettement); l'existence de droits pour les clients et les investisseurs et des documents attestant de ceux-ci (comme le droit d'un client de procéder à un remboursement anticipé inscrit dans le contrat de prêt); et la communication de certaines informations ou pratiques (comme la mission de l'organisme).

L'évaluateur doit également prendre en considération des questions transversales concernant la conformité, à savoir:

- **Le contexte national:** il importe de tenir compte du contexte national au moment d'évaluer la conformité. D'une part, la définition des bonnes pratiques reconnues pourrait varier d'un État à un autre. Une bonne pratique est une pratique recommandée par les régulateurs, les organismes professionnels ou d'autres organisations pertinentes. D'autre part, les systèmes et les processus mis en place par le fournisseur doivent refléter l'environnement dans lequel il opère. Par exemple, les fournisseurs opérant dans des pays où les moyens de paiement électroniques sont limités pourraient devoir insister

davantage sur les visites auprès des clients dans le cadre de l'audit interne que les fournisseurs opérant dans des pays où les infrastructures financières sont très développées, afin de vérifier que les agents de crédit collectent le montant adéquat des remboursements.

- **Le type d'institution:** la conformité dépendra également du type d'institution auquel appartient le fournisseur. Les fournisseurs plus importants disposant de plusieurs bureaux ou filiales devront s'appuyer sur des procédures, des formations et des systèmes plus formels que les petits fournisseurs ayant un seul bureau.
- **La conformité concernant les activités ne relevant pas de la microfinance:** de nombreux fournisseurs proposent des services ou participent à des activités qui ne concernent pas directement la microfinance au sens de la définition de la Commission européenne (prêts allant jusqu'à 25 000 euros à destination des microentrepreneurs), notamment en accordant des prêts plus importants, des microcrédits personnels, des crédits hypothécaires et des prêts à destination des entreprises sociales. Se pose alors la question de savoir à quelles activités du fournisseur les clauses devraient s'appliquer. Cela dépend du type de clause. Pour les clauses directement liées à l'octroi du prêt (par exemple, concernant la communication d'informations, le droit à un remboursement anticipé, l'évaluation de la capacité de remboursement, etc.), il suffit que les fournisseurs prouvent qu'ils appliquent ces clauses à leur portefeuille de microcrédits, même s'ils peuvent également choisir de les appliquer aux autres produits qu'ils proposent. Concernant les clauses qui portent plus généralement sur la structure, la gestion et la gouvernance du fournisseur, il est admis qu'il pourrait ne pas être pratique ou souhaitable d'avoir des structures différentes pour le portefeuille de microcrédits. Tant que le conseil d'administration, la direction et les processus permettent la gestion et la gouvernance effectives des activités de microfinance (conformément au Code), les fournisseurs ne doivent

pas prévoir des structures, conseils ou directions distincts pour ces activités. Il en va de même pour l'audit externe, les systèmes d'information et de gestion et la gestion des risques. Pour les clauses relatives à la diffusion d'informations, le fournisseur doit communiquer des données spécifiques au portefeuille de microcrédits uniquement. Sur le plan des indicateurs relatifs aux coûts et revenus opérationnels et financiers applicables à toute l'organisation, le fournisseur peut recourir à des données relatives à l'ensemble de l'organisation, y compris ses activités qui ne relèvent pas de la microfinance, même s'il est souhaitable de tenter de distinguer les coûts relatifs à l'octroi du microcrédit lorsque la microfinance ne représente qu'une petite partie des activités de l'organisation. Quoi qu'il en soit, le fournisseur doit préciser si les indicateurs qu'il communique concernent uniquement la microfinance ou toutes les activités de l'organisation.

4.6. Documents de conformité

Au moment de compléter l'outil d'autoévaluation, les fournisseurs indiquent les clauses qu'ils respectent. Il incombe aux fournisseurs de prouver qu'ils respectent effectivement ces clauses. Les documents qu'ils utiliseront à cet effet pourront considérablement varier. Il est probable que les fournisseurs plus grands et plus expérimentés disposent de procédures écrites et formalisées. Ils peuvent également disposer d'un plus grand nombre de manuels et de documents stratégiques que les fournisseurs plus petits et plus jeunes. Ces derniers peuvent avoir davantage d'orientations «informelles» et être amenés à produire des documents spécialement aux fins de l'évaluation.

Cela étant, le tableau 3 propose huit types de documents susceptibles d'aider les fournisseurs à prouver qu'ils respectent les clauses, et les évaluateurs à vérifier cette conformité. L'outil d'autoévaluation propose un type de document pour chaque clause. Il existe également d'autres moyens d'évaluer la conformité. Elles sont présentées sous le tableau.

Tableau 3: Documents de conformité

Plan d'entreprise: Le plan d'entreprise peut être utilisé pour démontrer le respect de plusieurs clauses, étant donné qu'il contient des informations sur la mission, la vision et la planification stratégique du fournisseur et que plusieurs clauses imposent qu'un fournisseur dispose d'un plan d'entreprise.

Politique de crédit ou de prêt: Peut comprendre des orientations relatives à la souscription pour les agents de crédit, à la politique d'abandon de créance, à la politique de garantie, aux procédures de recouvrement des dettes et aux aspects y afférents. Ce ou ces documents peuvent être utilisés pour démontrer le respect d'un vaste éventail de clauses, notamment celles des chapitres I et III du Code.

Politique de ressources humaines et du personnel: Cette politique peut porter sur une série d'aspects liés aux effectifs, y compris la formation du personnel, les descriptions de poste et les mesures d'incitation, et elle peut être utilisée pour démontrer le respect d'un vaste éventail de clauses.

Politique ou documents de gouvernance: Ce ou ces documents peuvent inclure les procès-verbaux et les documents relatifs au conseil d'administration et à l'assemblée générale annuelle, ainsi que le règlement du conseil d'administration et le cadre de gouvernance. Ils peuvent servir à démontrer le respect d'un vaste éventail de clauses du chapitre II du Code.

Politique ou documents de gestion des risques: Ces documents peuvent inclure un registre des risques, les procédures d'audit interne, le cadre global des risques et les descriptions des contrôles internes, et ils sont particulièrement pertinents pour évaluer le respect des clauses du chapitre III du Code.

Politique ou documents en matière de clients et d'investisseurs: Peut inclure des contrats de prêt, des matériels de commercialisation, des questionnaires d'entretien en vue de l'attribution de prêts et des prospectus d'investisseurs. La politique de protection des données peut également en faire partie, même s'il est plus probable qu'elle figure dans les documents relatifs à la surveillance et à l'établissement de rapports. Les documents relatifs aux clients et aux investisseurs sont particulièrement pertinents pour démontrer le respect des clauses du chapitre I.

Politique ou documents en matière de surveillance et d'établissement de rapports: Ce ou ces documents peuvent porter notamment sur la surveillance des prêts et des comptes en souffrance, des descriptions du système d'information de gestion et les procédures de protection des données. Ils concernent principalement les clauses des chapitres IV et V.

Documents d'audit externe et de comptabilité: Ce groupe de documents concerne les règles comptables du fournisseur et peut inclure des rapports d'audit externe et des documents y afférents ainsi qu'un descriptif des règles comptables de l'organisation.

L'évaluation consiste avant tout à analyser les documents. Les fournisseurs devront soumettre des documents présentant leurs systèmes et procédures. S'ils ne sont pas appropriés, ou si des informations supplémentaires sont nécessaires, l'évaluateur pourrait être amené à interroger les membres du personnel, les membres du conseil d'administration ou d'autres parties prenantes. En plus des documents cités dans le tableau ci-dessus, il existe une procédure de vérification distincte pour les données soumises en ligne par l'intermédiaire de JASMINE. Elle est présentée en détail au point 4.6.1.

Une autre façon d'attester la conformité consiste à intégrer l'évaluation du respect de certaines clauses, ou de l'ensemble

de clauses, dans l'audit externe. Les clauses les plus susceptibles d'être intégrées dans l'audit externe concernent la gestion des risques, notamment la «gestion du risque de crédit», la «gestion du risque de fraude et de sécurité» et l'«audit interne» et la plupart des clauses du chapitre IV sur les normes communes en matière de rapports. Concernant les clauses relatives à l'évaluation et à la définition des indicateurs (par exemple, la clause 4.1), il suffit que l'audit indique que le fournisseur a utilisé cette définition ou ce calcul pour déterminer cet indicateur. Cependant, en ce qui concerne les clauses pour lesquelles le fournisseur doit mettre en œuvre des mesures ou des systèmes appropriés, l'auditeur doit expliquer la façon dont cette clause est respectée et ne pas se borner à indiquer que le fournisseur respecte cette clause.

4.6.1. Vérification des données sur JASMINE en ligne

En signant le Code, les fournisseurs s'engagent à communiquer une série d'indicateurs de performance sociale et financière par l'intermédiaire de JASMINE en ligne. Il appartient aux évaluateurs de vérifier ces informations avant leur publication. Les données que les fournisseurs doivent soumettre sont détaillées dans le formulaire JASMINE en ligne figurant à l'annexe F. Les données soumises doivent porter sur le dernier exercice financier.

La nature et la portée de la vérification dépendront du degré de vérification indépendante de la fiabilité des données soumises. Conformément à la méthode du *MicroBanking Bulletin*, il existe trois types de données:

- **Les données générées de manière indépendante:** les données les plus fiables sont produites par un tiers indépendant (par exemple, une agence de notation réputée) au moyen d'une analyse financière détaillée.
- **Les données étayées par des documents:** viennent ensuite les données étayées par des comptes audités, des rapports annuels, des évaluations de programme indépendantes ou des documents similaires rédigés ou vérifiés par un tiers. Il peut s'agir de données transmises aux régulateurs nationaux.
- **Les données internes:** les données les moins fiables sont celles qui sont simplement entrées par le fournisseur sans aucune vérification indépendante.

Dans la mesure du possible, les fournisseurs doivent soumettre des données produites de manière indépendante

ou étayées par des documents. Lorsque les fournisseurs ne soumettent pas de données contrôlées de manière indépendante, l'évaluateur vérifiera leur cohérence et leur fiabilité en s'appuyant sur les tests suivants:

- **Cohérence avec les autres données transmises:** l'évaluateur doit vérifier dans quelle mesure les données transmises sont cohérentes avec les autres données et informations soumises par le fournisseur. Par exemple, les revenus financiers déclarés sont-ils cohérents avec le taux d'intérêt pratiqué, la taille du portefeuille et le taux de provisionnement des pertes sur prêts? De même, une fois qu'ils sont divisés par le nombre d'employés, les coûts salariaux semblent-ils raisonnables à la lumière du revenu moyen national pour ces catégories professionnelles?
- **Cohérence avec les fournisseurs du même type:** lorsque ce type de données est disponible, l'évaluateur peut comparer les données du fournisseur avec celles d'institutions ou de fournisseurs comparables opérant dans la même zone géographique ou dans la même région. En cas d'indicateurs aberrants par rapport aux valeurs globales du groupe d'institutions concernées, le fournisseur devra se justifier. Ce type de données est disponible dans l'enquête menée auprès des membres du Réseau européen de la microfinance et auprès du MIX.
- **Vérification des données brutes:** l'évaluateur peut demander de consulter les données brutes utilisées pour calculer ou estimer l'indicateur en question.
- **Vérification par le conseil d'administration:** le fournisseur peut augmenter la fiabilité des données en demandant au conseil d'administration de les vérifier.

5. Après l'évaluation

Une fois que l'évaluateur a déterminé le degré de conformité d'un fournisseur par rapport au Code, il doit rédiger ses conclusions et les communiquer au groupe de pilotage et au fournisseur. Ce dernier doit avoir la possibilité de répondre aux questions soulevées dans le compte rendu. Le présent chapitre fournit des orientations et des informations à cette fin aux évaluateurs.

5.1. Recommandations post-évaluation

La première étape après la conclusion de l'évaluation consiste à rédiger un compte rendu et formuler une recommandation quant à l'octroi éventuel d'un certificat de conformité. Pour ce faire, un modèle de rapport est proposé à l'annexe E. Le rapport est présenté au groupe de pilotage, qui prend la décision finale quant à l'octroi ou non d'un certificat de conformité. Il est également envoyé au fournisseur, accompagné de la lettre concernant la décision

concernant l'octroi éventuel d'un certificat. Le rapport doit présenter les conclusions et les recommandations de manière précise et concise afin de permettre au groupe de pilotage de prendre sa décision et au fournisseur d'atteindre le seuil global ou d'améliorer son niveau de conformité.

5.2. Vérification des changements apportés à l'issue de l'évaluation

Après avoir été informé de la décision, le fournisseur peut décider de modifier certaines choses pour améliorer son niveau de conformité ou atteindre le seuil global. Dans ce cas, le fournisseur devra présenter des documents attestant des changements opérés. Après les avoir analysés, l'évaluateur indiquera au groupe de pilotage si ces changements suffisent à assurer le respect du Code.

Annexes

Glossaire

Terminologie liée à l'évaluation

Évaluateur: L'évaluateur est responsable de la vérification du respect du Code par les fournisseurs individuels. L'évaluateur se borne à émettre une recommandation et le groupe de pilotage prend la décision finale sur l'octroi du certificat.

Formulaire d'adhésion: Ce formulaire est destiné à être utilisé par les fournisseurs désireux d'adhérer au Code.

Fournisseur: Forme courte du terme «fournisseur de microcrédits» s'appliquant à toute organisation qui manifeste un intérêt à adhérer au Code.

Groupe de pilotage: Le groupe de pilotage est composé d'experts du secteur ainsi que de représentants de la Commission et de l'organisation chef de file des évaluateurs. L'objectif du groupe est de se prononcer sur l'octroi du certificat de conformité sur la base de la recommandation de l'évaluateur. Le groupe examine également tout recours ou toute plainte en lien avec l'évaluation.

Modèle d'approbation: Ce modèle sera utilisé par les organisations partenaires désireuses d'approuver le Code.

Outil d'autoévaluation: L'outil d'autoévaluation est conçu pour aider les fournisseurs et les évaluateurs à apprécier le respect du Code; il précise les modalités de ce respect et la pondération attribuée aux clauses individuelles. L'outil permet également aux fournisseurs et aux évaluateurs de calculer la proportion de clauses respectées par le fournisseur par rapport au seuil global. Pour plus d'informations sur le modèle, voir le point 3.1.1 de la «Méthode à l'intention des évaluateurs» et la section X des «Orientations à l'intention des fournisseurs».

Point de contact désigné: Le point de contact désigné est la direction générale de la politique régionale et urbaine, qui constitue le premier point de contact pour les organisations désireuses d'adhérer au Code.

Pondération: Les clauses sont pondérées en fonction de leur importance respective. Il existe trois niveaux de pondération: moyen, élevé et prioritaire.

Seuil global: Le seuil global correspond au pourcentage minimal de clauses pondérées que les fournisseurs doivent respecter, à savoir 80 % des clauses pondérées.

Documents démontrant le respect du Code

Plan d'entreprise: Le plan d'entreprise peut être utilisé pour démontrer le respect de plusieurs clauses, étant donné qu'il contient des informations sur la mission, la vision et la planification stratégique du fournisseur et que plusieurs clauses imposent qu'un fournisseur dispose d'un plan d'entreprise.

Politique de crédit ou de prêt: Peut comprendre des orientations relatives à la souscription pour les agents de crédit, à la politique d'abandon de créance, à la politique de garantie, aux procédures de recouvrement des dettes et aux aspects y afférents. Ce ou ces documents peuvent être utilisés pour démontrer le respect d'un vaste éventail de clauses, notamment celles des chapitres I et III du Code.

Politique de ressources humaines et du personnel: Cette politique peut porter sur une série d'aspects liés aux effectifs, y compris la formation du personnel, les descriptions de poste et les mesures d'incitation, et elle peut être utilisée pour démontrer le respect d'un vaste éventail de clauses.

Politique ou documents de gestion des risques: Ces documents peuvent inclure un registre des risques, les procédures d'audit interne, le cadre global des risques et les descriptions des contrôles internes, et ils sont particulièrement pertinents pour évaluer le respect des clauses du chapitre III du Code.

Politique ou documents de gouvernance: Ce ou ces documents peuvent inclure les procès-verbaux et les documents relatifs au conseil d'administration et à l'assemblée générale annuelle, ainsi que le règlement du conseil d'administration et le cadre de gouvernance. Ils peuvent servir à démontrer le respect d'un vaste éventail de clauses du chapitre II du Code.

Politique ou documents en matière de surveillance et d'établissement de rapports: Ce ou ces documents peuvent porter notamment sur la surveillance des prêts et des comptes en souffrance, des descriptions du système d'information de gestion et les procédures de protection des données. Ils concernent principalement les clauses des chapitres IV et V.

Politique ou documents en matière de clients et d'investisseurs: Peut inclure des contrats de prêt, des matériels de commercialisation, des questionnaires d'entretien en vue de l'attribution de prêts et des prospectus d'investisseurs. La politique de protection des données peut également en faire partie, même s'il est plus probable qu'elle figure dans les documents relatifs à la surveillance et à l'établissement de rapports. Les documents relatifs aux clients et aux investisseurs sont particulièrement pertinents pour démontrer le respect des clauses du chapitre I.

Glossaire technique

Abandon de créance: Selon les directives concertées pour la microfinance, les prêts ayant fait l'objet d'un abandon de créance «ont fait l'objet d'un traitement comptable les définissant comme irrécouvrables. Le processus consistant à déclarer un prêt irrécouvrable est appelé abandon de créance. Un abandon de créance est une procédure comptable qui retire le solde du prêt restant à rembourser de l'encours de prêts brut et des provisions pour créances douteuses. L'abandon de créance n'a donc pas d'incidence sur l'encours de prêts net, ni sur le total des actifs, ni sur aucun compte de capital, à moins que le montant des provisions pour créances douteuses soit insuffisant pour couvrir le montant de la créance abandonnée».

Analyse de variance: Processus destiné à calculer l'écart entre les montants effectifs et budgétés ou ciblés des

charges ou des produits et à identifier les motifs des écarts ou de la variance.

Analyse des états financiers: Processus d'identification des forces et des faiblesses d'une organisation par l'établissement de liens entre les postes du bilan et le compte de résultat.

Assemblée générale annuelle: Réunion des administrateurs et des actionnaires d'une société constituée en personne morale. Souvent requise par la loi, l'assemblée générale annuelle (parfois appelée l'assemblée annuelle) approuve les comptes annuels, élit les membres du conseil d'administration et traite d'affaires diverses.

Audit externe: «Un audit externe est l'examen indépendant et formel des états financiers d'une institution, de ses documents comptables, opérations et activités. Cet examen est mené par des commissaires aux comptes professionnels et a pour objectif de garantir la crédibilité des états financiers et autres rapports de la direction et d'établir la responsabilité de l'institution dans la gestion des fonds des bailleurs; il permet de détecter les faiblesses des systèmes et contrôles internes. L'étendue des travaux d'audit externe peut varier de façon significative en fonction des objectifs de chaque audit»⁽¹⁾.

Conflit d'intérêts: Constituent des conflits d'intérêts les activités de prêt concernant des parties liées (initiées), l'embauche de membres de la famille, les déplacements onéreux du conseil d'administration qui n'ont qu'une valeur limitée pour l'organisation et la prestation de services au fournisseur par un membre du conseil d'administration ou du personnel. «Une opération concernant des parties liées [...] consiste, pour des membres du conseil d'administration, à se livrer à une activité qui profite à une institution dans laquelle ils occupent un siège au conseil d'administration, au détriment d'une autre institution dont ils sont également membres du conseil d'administration.»⁽²⁾ «Des informations complètes doivent être fournies sur tous les prêts à des parties liées – qu'il s'agisse des membres de la direction et du conseil ou de personnes apparentées. Il convient

1 Source: CGAP (1998), *Audit externe des institutions de microfinance – Guide pratique, volume 1, série «Outil technique», n° 3, décembre 1998.*

2 Rock, R., Otero, M. et Saltzman, S. (1998), *Principles and Practices of Microfinance Governance*, Accion International, p. 43.

d'indiquer notamment l'encours de ces prêts, les taux d'intérêt, les garanties et l'état des remboursements. Pour les prêts de faible montant généralement accessibles à tous les employés, l'IMF peut se contenter d'indiquer le montant total et le nombre des prêts en cours, ainsi que le taux d'intérêt et le taux de retard des remboursements. Les procédures appliquées pour les deux catégories de prêts à des parties liées doivent être décrites de manière détaillée.»⁽³⁾

Garantie: Généralement, la garantie (ou sûreté) désigne des titres de propriété, tandis que la garantie non traditionnelle désigne les garanties personnelles, les actifs du ménage et l'épargne forcée. Par garanties de remplacement, il faut entendre les garanties solidaires.

Matrice de risques: Un registre ou une matrice de risques identifie les risques, détermine la probabilité et la gravité des risques (p.ex. faible, modérée ou élevée) et élabore un profil de risque global qui combine les mesures (probabilité et gravité). Un outil connexe est une matrice de gestion des risques qui intègre la qualité de la gestion des risques existants en termes de contrôle du risque (p.ex. fort, acceptable ou faible).

Piste d'audit: Piste sur support papier ou électronique qui retrace étape par étape l'historique documenté d'une opération. Permet de retracer des données financières du grand livre vers le document source (p.ex. la facture, le reçu, etc.). Le grand livre est un répertoire des données comptables d'une organisation dans lequel sont inscrites les synthèses de toutes les opérations financières au cours de la période sous revue.

Plan d'entreprise: Document détaillé décrivant les objectifs financiers et opérationnels passés, présents et futurs d'une société ou organisation. Sert de feuille de route qui définit l'orientation d'une organisation au sein d'une période de temps définie, habituellement 3 à 5 ans. Sous-tend les politiques et stratégies de l'organisation et est étayé par des données financières.

Portefeuille à risque (PAR): Solde restant dû de tous les prêts en cours dont au moins un remboursement du

principal est en situation d'impayé depuis un certain nombre de jours. Souvent exprimé comme un taux et divisé en catégories en fonction du nombre de jours depuis lequel le prêt est impayé.

Prêt en souffrance: Dans le domaine de l'octroi de microcrédits, le terme «prêt en souffrance» est synonyme de défaut de paiement. Généralement, les prêts sont considérés comme en souffrance lorsque deux paiements ou plus n'ont pas été effectués.

Prêts garantis: Un prêt garanti est un prêt qui est accordé en échange d'une sûreté d'un actif reçu en garantie. Si le prêt n'est pas remboursé, le prêteur peut prendre possession de la garantie pour recouvrer toutes pertes éventuelles.

Prêts rééchelonnés: Le rééchelonnement de prêts est le processus de renégociation ou de modification des «versements prévus à l'origine du capital»⁽⁴⁾.

Prévision: Outil de planification s'appuyant sur des données antérieures et actuelles afin d'élaborer, sur la base d'un ensemble d'hypothèses, des projections pour une période future déterminée. Compte tenu de l'incertitude potentielle liée aux prévisions, il est courant d'attribuer une série de valeurs aux facteurs incertains, une pratique connue sous le nom d'analyse de sensibilité.

Quorum: Nombre minimal de responsables et de membres d'un comité ou d'une organisation, habituellement une majorité, qui doivent être présents pour valider une opération de l'entreprise.

Refinancement de prêts: Désigne le décaissement de prêts pour permettre à l'emprunteur de rembourser des anciens prêts qu'il aurait autrement été incapable de rembourser.

Ressources non restreintes: Subventions, placements ou dons qui peuvent être dépensés à la discrétion de l'organisation bénéficiaire.

³ Rosenberg et al. (2003), *Directives concertées pour la microfinance – directives relatives à la publication de l'information financière par les institutions de microfinance*, CGAP/Groupe de la banque mondiale, p. 38.

⁴ Directives concertées pour la microfinance.

Ressources restreintes: Subventions, placements ou dons qui nécessitent des ressources pour être utilisés d'une manière spécifique pour un objectif particulier selon les souhaits du bailleur de fonds, comme les services d'octroi. Les ressources peuvent servir à fournir un ensemble de services à un groupe cible spécifique ou être affectées pour couvrir certains coûts (p.ex. les salaires, l'équipement, etc.).

Risque de crédit: Il s'agit du risque encouru sur les bénéfices ou le capital en raison du non-respect par un client des modalités du contrat de prêt. Il s'agit principalement du risque selon lequel les emprunteurs ne rembourseront pas leur prêt.

Services de développement des activités: Les services de développement des activités peuvent être définis comme «un vaste éventail de services non financiers qui renforcent la compétitivité en augmentant la productivité et en améliorant la conception des produits, la prestation des services ou l'accès au marché. Les principales catégories de services de développement des activités sont la formation à la gestion, la formation de qualification professionnelle, l'aide à la commercialisation (pour les intrants et les extrants), l'accès

aux technologies, l'assistance technique, la productivité et la conception des produits, la comptabilité et les services juridiques, ainsi que l'accès à différentes sortes d'informations (relatives aux normes, réglementations et idées dans le domaine de l'entreprise)»⁵.

Tableau des flux de trésorerie: Ce tableau indique l'origine de la trésorerie d'une organisation et l'utilisation qui en est faite en fonction des activités génératrices de revenus, des activités d'investissement (dépenses destinées à générer des revenus futurs) et des activités de financement (paiements provenant d'investisseurs, d'emprunteurs ou de bailleurs de fonds ou destinés à ceux-ci).

Taux annuel effectif global: Taux annuel qui est facturé pour l'emprunt, exprimé sous forme de pourcentage unique qui représente les coûts annuels réels des ressources sur la durée du prêt. Inclut tous frais ou coûts supplémentaires associés à l'opération.

Taux d'emprunt: Taux d'intérêt exprimé sous forme de pourcentage fixe ou variable appliqué sur une base annuelle au montant du crédit utilisé.

5 Sievers, M. et Vandenberg, P. (2007), «Synergies through Linkages: Who Benefits from Linking Micro-Finance and Business Development Services?», in *World Development* 35(8), pp. 1341-1358, p. 1341.

Formulaire D'adhésion



Nom de l'organisation:

Notre organisation s'engage à fournir à ses clients des services de qualité.

Pour atteindre cet objectif, nous adhérons au

CODE EUROPÉEN DE BONNE CONDUITE POUR L'OCTROI DE MICROCRÉDITS

Nous nous engageons à mettre en pratique ce Code dans un délai de 18 mois à compter de la date de signature du présent formulaire d'engagement. À cette fin, nous déterminerons l'état concret de mise en œuvre des clauses du Code dans notre organisation en remplissant le formulaire d'autoévaluation fourni par la Commission et en le mettant à jour régulièrement (tous les six mois) compte tenu des progrès accomplis pour respecter des dispositions du Code.

Nous autorisons la publication de notre engagement sur les sites web de la Commission européenne.

Nous reconnaissons que les clauses sont susceptibles d'être modifiées à la lumière des évolutions en matière de bonnes pratiques reconnues, sous réserve d'une consultation appropriée.

Directeur général:

Nom*:

Signature: Date:

Membres du conseil d'administration:

Nom*:

Signature:

Coordonnées:

Nom*:

Adresse:

Adresse électronique:

Site web de l'organisation:

(EN LETTRES CAPITALES)

JASMINE en ligne - Champs Code De Bonne Conduite

CHAMP IDENTITÉ	CHAMPS (DONNÉES ET CHAMPS CALCULÉS)	DONNÉES (I) VS CHAMP CALCULÉ (C)	FORMULE (CHAMPS)	FORMULE	NUMÉRO DE LA CLAUSE	INFODUILLÉ OU EXPLICATION EN REGARD DU CHAMP	TYPE DE CHAMP
I. RELATIONS AVEC LA CLIENTÈLE ET LES INVESTISSEURS							
C1	Taux d'emprunt	I			1.1	Les fournisseurs de microcrédits publient les coûts des prêts dans leur matériel publicitaire. Y sont inclus le taux d'emprunt, les frais et un exemple à titre d'illustration.	Nombre
C2	Frais	I			1.1		Nombre
C3	Illustration des coûts	I			1.1		Nombre
C4	Coût exprimé sous forme de taux annuel effectif	I			1.2	Les fournisseurs de microcrédit publient le coût sous forme de taux annuel effectif global. Cette clause a été considérée comme une clause de priorité; il est en effet capital de publier le coût de l'emprunt pour permettre au client de prendre ses décisions financières en toute connaissance de cause. Le taux annuel effectif global doit être indiqué dans le contrat de prêt et dans tout matériel publicitaire. Il désigne le montant annuel de l'ensemble des engagements, prélèvements, remboursement et frais, y compris les charges et impôts dont le client est redevable et dont le créancier a connaissance.	Nombre
II. GOUVERNANCE							
G1	Membres du conseil d'administration	I			2.11	Membres du conseil d'administration publiquement	Texte (plusieurs noms)
G2	Informations concernant les provisionnement de créances douteuses	I			3.11	Les fournisseurs de microcrédits communiquent leur méthodologie en matière de provisionnement des créances douteuses à leurs bailleurs de fonds et leurs investisseurs.	Texte avec possibilité d'ajout en ligne d'un document
IV. NORMES COMMUNES EN MATIÈRE DE DÉCLARATION							
NORMES COMMUNES D'INFORMATION FINANCIÈRE							
F1	Portefeuille de prêts sains	I		= somme de l'ensemble des prêts (données, par ex. champ non calculé)	4.1.1	Solde restant dû de tous les prêts à jour, c'est-à-dire dont les remboursements de principal échus ont été effectués selon le calendrier fixé. Ce montant ne comprend pas les intérêts courus. <i>Cf. Code européen de bonne conduite - Chapitre 4: Normes communes en matière de déclaration</i>	Nombre
F2	Encours de prêts brut	C	F3+F4+F5	= prêt sain + prêt douteux + prêts restructurés	4.1.2	Solde restant dû de tous les prêts en cours, qu'ils soient sains, douteux, ou restructurés. Ce montant n'inclut pas les prêts qui font l'objet d'un abandon de créance, ni les intérêts courus. <i>Cf. Code européen de bonne conduite - Chapitre 4: Normes communes en matière de déclaration</i>	Nombre
F3	Prêt sain	I					Nombre
F4	Prêt douteux	I					Nombre

CHAMP IDENTITÉ	CHAMPS (DONNÉES ET CHAMPS CALCULÉS)	DONNÉES (I) VS CHAMP CALCULÉ (C)	FORMULE (CHAMPS)	FORMULE	NUMÉRO DE LA CLAUSE	INFOBULLE OU EXPLICATION EN REGARD DU CHAMP	TYPE DE CHAMP
F5	Prêts restructurés	I					Nombre
F6	Encours de prêts net	C	F2-F7	= encours de prêts brut - montant des provisions pour créances douteuses	4.1.3	Montant brut du portefeuille de prêts diminué du montant des provisions pour créances douteuses. <i>Cf. Code européen de bonne conduite - Chapitre 4: Normes communes en matière de déclaration</i>	Nombre
F7	Montant des provisions pour créances douteuses	I					Nombre
F8	Emprunteurs actifs	I		données	4.1.4	Les emprunteurs actifs désignent les personnes qui ont obtenu un prêt auprès d'un fournisseur de microcrédit pour lequel il reste encore un solde à payer, ou qui sont responsables à titre principal de l'obligation de remboursement d'une partie de l'encours de prêts brut. Tout particulier qui a contracté plusieurs prêts auprès d'un fournisseur de microcrédits doit être considéré comme un emprunteur unique. <i>Cf. Code européen de bonne conduite - Chapitre 4: Normes communes en matière de déclaration</i>	Nombre
F9	Produits financiers	C	F10+F11	= produits financiers du portefeuille de prêts = produits financiers des investissements	4.1.5		Nombre
F10	Produits financiers du portefeuille de prêts	I				Les produits financiers du portefeuille de prêts désignent les produits sous forme d'intérêts, de frais et de commissions (dont les frais et pénalités de retard) perçus sur l'encours de prêts brut uniquement. Ce poste comprend non seulement les intérêts reçus en liquide mais aussi le montant des intérêts courus et non encore payés.	Nombre
F11	Produits financiers des investissements	I				Les produits financiers des investissements désignent les produits sous forme d'intérêts, de dividendes ou d'autres revenus générés par les actifs financiers autres que le portefeuille de prêts: comptes de dépôt rémunérés, certificats de dépôt ou bons du Trésor. Ce poste comprend non seulement les intérêts reçus en liquide mais aussi le montant des intérêts courus et non encore payés.	Nombre
F12	Produits d'exploitation	C	F9+F13	= produits financiers + produits générés par les autres services financiers.	4.1.6		Nombre
F13	Produits générés par les autres services financiers.	I				les frais ou commissions facturés sur des services financiers non liés à un crédit et qui ne sont pas considérés comme des produits financiers. Ce poste peut comprendre des produits liés à la fonction de prêt, tels que les frais d'inscription, les frais sur cartes bancaires, les frais de virement ou d'autres services financiers tels que des services de gestion ou d'assurance. Les produits d'exploitation peuvent comprendre les gains (pertes) réalisés sur les opérations de change.	Nombre

CHAMP IDENTITÉ	CHAMPS (DONNÉES ET CHAMPS CALCULÉS)	DONNÉES (I) VS CHAMP CALCULÉ (C)	FORMULE (CHAMPS)	FORMULE	NUMÉRO DE LA CLAUSE	INFODIBLLE OU EXPLICATION EN REGARD DU CHAMP	TYPE DE CHAMP
F14	Dépenses de personnel	I		Données	4.1.7	Comprennent les rémunérations et salaires, les autres avantages sociaux à court terme, les avantages postérieurs à la période d'emploi, les dépenses liées aux indemnités de cessation d'emploi, les transactions avec des salariés dont la rémunération est fondée sur des actions, les autres avantages à long terme et les autres avantages sociaux.	Nombre
F15	Charges administratives	I		Données	4.1.8	Comprennent les charges non financières, à l'exclusion des dépenses de personnel liées directement à la prestation de services financiers ou à d'autres services qui font partie intégrante des services financiers d'une IMF dans ses relations avec les clients.	Nombre
F16	Charges financières	I		Données	4.1.9	Comprennent tous les intérêts, frais et commissions dus au titre de l'endettement, dont les comptes de dépôt clients détenus par une IMF, les emprunts commerciaux et à taux bonifié, les emprunts hypothécaires immobiliers et les autres dettes. Peuvent comprendre également les commissions payées sur les lignes de crédit. Comprennent les intérêts courus aussi bien que les intérêts échus.	Nombre
F17	Portefeuille à risque (PAR) - PAR30	I		Données	4.1.10	Le PAR désigne le solde restant dû de tous les prêts en cours dont au moins un remboursement du principal est en situation d'impayé depuis un certain nombre de jours. Ce solde inclut le montant total restant à payer (remboursements échus et impayés et remboursements non échus futurs), mais pas les intérêts courus. Il ne comprend pas les prêts qui ont fait l'objet d'une restructuration ou d'un rééchelonnement. Les fournisseurs doivent au moins mesurer le PAR à 30 ou à 45 jours. Il est conseillé aux fournisseurs de publier le PAR à 30 jours car il s'agit d'une mesure internationalement reconnue.	Nombre
F18	Portefeuille à risque - PAR45	I		Données	4.1.10	Le PAR désigne le solde restant dû de tous les prêts en cours dont au moins un remboursement est en situation d'impayé depuis un certain nombre de jours. Ce solde inclut le montant total restant à payer (remboursements échus et impayés et remboursements non échus futurs), mais pas les intérêts courus. Il ne comprend pas les prêts qui ont fait l'objet d'une restructuration ou d'un rééchelonnement. Les fournisseurs doivent au moins mesurer le PAR à 30 ou 45 jours. Il est conseillé aux fournisseurs de publier le PAR à 30 jours car il s'agit d'une mesure internationalement reconnue.	Nombre
F19	Abandons de créance	I		Données	4.1.11	Montant des prêts comptabilisés comme irrécouvrables à des fins comptables. Un abandon de créance est une procédure comptable qui consiste à retirer le solde restant dû du prêt de l'encours de prêts brut et du montant des provisions pour créances douteuses; cette opération n'affecte toutefois pas l'encours de prêts net, l'actif total ou tout compte de capitaux propres. Si le montant des provisions pour créances douteuses est insuffisant pour couvrir le montant de l'abandon de créance, l'écart sera porté comme une perte de valeur sur prêts.	Nombre

CHAMP IDENTITÉ	CHAMPS (DONNÉES ET CHAMPS CALCULÉS)	DONNÉES (I) VS CHAMP CALCULÉ (C)	FORMULE (CHAMPS)	FORMULE	NUMÉRO DE LA CLAUSE	INFOBULLE OU EXPLICATION EN REGARD DU CHAMP	TYPE DE CHAMP
F20	Provisions pour créances douteuses et dotation aux provisions	I		Données	4.1.12	Les provisions pour créances douteuses et la dotation aux provisions correspondent à la partie de l'encours de prêts brut pour laquelle aucune provision n'est constituée en anticipation des pertes résultat d'un défaut de paiement.	Nombre
F21	Actif	I		Données	4.1.13	Somme des immobilisations corporelles, immeubles de placement, fonds de commerce, immobilisations incorporelles autres que le fonds de commerce, autres actifs financiers, prêts et créances, placements comptabilisés suivant la méthode de comptabilisation à la valeur de consolidation, actifs biologiques, actifs non courants détenus en vue de la vente, stocks, actifs d'impôt exigible, actifs d'impôt différé, créances commerciales et autres débiteurs, ainsi qu'espèces et valeurs disponibles.	Nombre
F22	Passif	I		Champ de données?	4.1.14	Somme du montant total des fournisseurs et autres créanciers, provisions relatives aux avantages du personnel, autres provisions, produits reportés, autres passifs financiers, passifs d'impôt exigible, passifs d'impôt différé et passifs inclus dans des groupes destinés à être cédés et classés comme détenus en vue de la vente.	Nombre
F23	Ratio de viabilité opérationnelle		F12 / (F16 + F27 + F17 + F18)	Produits d'exploitation / (charges financières + dotation aux provisions pour créances douteuses + dépenses de personnel + dépenses administratives)	4.1.15	La présente clause est considérée comme une clause de priorité car il s'agit d'un indicateur fondamental de la performance d'un fournisseur de microcrédits. Ce ratio estime la mesure dans laquelle un fournisseur peut couvrir ses coûts au moyen de ses produits d'exploitation. Il est calculé selon la formule suivante: Produits d'exploitation / (charges financières + dotation aux provisions pour créances douteuses + dépenses de personnel + dépenses administratives)	Nombre
F24	Dotation aux provisions pour créances douteuses	I		Données	4.1.12		Nombre
F25	Ratio de viabilité financière		F12 / (F16 + F24 + F14 + F15 + F34)	Produits d'exploitation / (charges financières + dotation aux provisions pour créances douteuses + dépenses de personnel + dépenses administratives + retraitements liés aux subventions)	4.1.16	Le ratio de viabilité financière estime la mesure dans laquelle le fournisseur peut couvrir ses coûts au moyen de ses produits d'exploitation, en tenant compte des ajustements liés aux subventions. Les ajustements liés aux subventions sont des produits et charges hypothétiques qui tiennent compte des coûts des fonds subventionnés et des subventions en nature afin de permettre de comparer la performance entre les organisations. Il est calculé selon la formule suivante: Produits d'exploitation / (charges financières + dotation aux provisions pour créances douteuses + dépenses de personnel + dépenses administratives + retraitements liés aux subventions)	Nombre

CHAMP IDENTITÉ	CHAMPS (DONNÉES ET CHAMPS CALCULÉS)	DONNÉES (I) VS CHAMP CALCULÉ (C)	FORMULE (CHAMPS)	FORMULE	NUMÉRO DE LA CLAUSE	INFOBULLE OU EXPLICATION EN REGARD DU CHAMP	TYPE DE CHAMP
F26	Ajustements pour tenir compte de l'effet des subventions sur le coût des ressources	C	F31-F32 (ne sera ajusté qu'en cas de valeur positive)		4.1.17	Un ajustement pour tenir compte de l'effet d'une subvention sur le coût des ressources correspond à l'écart entre les charges financières existantes d'une IMF et celles qu'elle aurait à supporter si elle payait l'ensemble de ses ressources au taux du marché. Cet ajustement est souvent opéré en multipliant le montant moyen des charges de financement de l'IMF par un taux virtuel – le taux d'intérêt du marché – dont on soustrait ensuite les charges financières réelles. Le différence représente le montant de l'ajustement et est comptabilisée en charge.	Nombre
F27	Emprunt de l'année précédente	I		Données	4.2.2	Emprunts du fournisseur de microcrédits pour l'année précédente	
F28	Emprunt de l'année en cours	I		Données		Emprunts du fournisseur de microcrédits pour l'année en cours	
F29	Montants moyens empruntés	C	(F27+F28)/2				
F30	Taux du marché	I		Automatique (en fonction du pays ou de la région sélectionnée)		Taux virtuel - à tester dans le cadre d'un projet pilote / à convenir avec le FEI (la Commission)	Lien vers les données
F31	Coût des fonds au taux du marché	C		F29*F30			
F32	Charges financières sur les emprunts	I		Données		Charges financières sur les emprunts déclarées par le fournisseur de microcrédits	
F33	Ajustement pour subvention en nature	I		À expérimenter dans le cadre d'un projet pilote		Un ajustement pour subvention en nature est égal à la différence existant entre ce que l'IMF paie réellement pour le bien ou service et ce qu'elle aurait à payer pour le même bien ou service sur le marché. Cet ajustement est hypothétique et n'est pas inclus dans les comptes annuels du fournisseur de microcrédits.	Nombre
F34	Ajustement pour subvention	C	F26+F33		4.1.17	Ajustements apportés aux ratios de viabilité en tenant compte des subventions.	Nombre
NORMES COMMUNES D'INFORMATION SOCIALE							
R1	Mission sociale				4.2.1	La présente clause est considérée comme une clause de priorité car la publication de la mission sociale est importante pour renforcer la transparence autour d'un aspect fondamental du modèle d'entreprise du fournisseur.	Texte
R2	Nombre total de prêts décaissés cette année	I		Données	4.2.2		
R3	Montant total des prêts décaissés cette année	I		Données	4.2.2		
R4	Montant moyen des prêts décaissés	C	R3/R2		4.2.2		Nombre
R5	Montant médian des prêts en pourcentage du revenu national brut	I		Données	4.2.3		Nombre
R6	Revenu national brut par habitant	C		Automatique (en fonction du pays ou de la région sélectionnée)			Lien

CHAMP IDENTITÉ	CHAMPS (DONNÉES ET CHAMPS CALCULÉS)	DONNÉES (I) VS CHAMP CALCULÉ (C)	FORMULE (CHAMPS)	FORMULE	NUMÉRO DE LA CLAUSE	INFOBULLE OU EXPLICATION EN REGARD DU CHAMP	TYPE DE CHAMP
R7	Montant médian des prêts en pourcentage du revenu national brut	C	(R5/R6)*100				
R8	Nombre total de clients	C	F8				Nombre
R9	Nombre total de clientes féminines	I			4.2.4		Nombre
R10	Pourcentage d'emprunteurs de sexe féminin	C	(R10/R8)*100				
R11	Nombre clients urbains/ruraux		Données		4.2.5	Sélectionner urbain ou rural	Lien
R12	Pourcentage de clients urbains/ruraux	C	(R11/R8)*100		4.2.5		Zone de liste
R13	Seuil de pauvreté	C		Automatique (en fonction du pays ou de la région sélectionnée)	4.2.6	Niveau de revenu défini à l'échelon régional ou national en dessous duquel on considère que les ménages sont en situation de pauvreté.	Lien
R14	Nombre de clients en dessous du seuil de pauvreté	I		Données	4.2.6		
R15	Pourcentage de clients en dessous du seuil de pauvreté	C	(R14/R8)*100		4.2.6		
R16	Nombre de clients redirigés vers les services financiers traditionnels			Données	4.2.7		Nombre
R17	Pourcentage de clients redirigés vers les services financiers traditionnels	C	(R16/R8)*100		4.2.7		Nombre
R18	Nombre de clients appartenant à une minorité ethnique			Données	4.2.8		Zone de liste + Texte (à vérifier)
R19	Pourcentage de clients appartenant à une minorité ethnique	C	(R18/R8)*100		4.2.8		
R20	Nombre de prêts octroyés à des entreprises débutantes	I		Données	4.2.9		
R21	Pourcentage de prêts octroyés à des entreprises débutantes	C	(R20/R2)*100		4.2.9		Nombre
R22	Nombre de clients recevant une aide sociale			Données	4.2.10		
R23	Pourcentage de clients recevant une aide sociale	C	(R23/R8)*100		4.2.1		Nombre

CHAMP IDENTITÉ	CHAMPS (DONNÉES ET CHAMPS CALCULÉS)	DONNÉES (I) VS CHAMP CALCULÉ (C)	FORMULE (CHAMPS)	FORMULE	NUMÉRO DE LA CLAUSE	INFOBULLE OU EXPLICATION EN REGARD DU CHAMP	TYPE DE CHAMP
NORMES COMMUNES DE PUBLICATION							
R24	Nombre d'emprunteurs actifs	C	F8		4.4.1	Les fournisseurs de microcrédit rendent publics une fois par an les indicateurs suivants. Clause 4.4.1: Nombre d'emprunteurs actifs Désigne le nombre de personnes qui ont obtenu un prêt auprès d'un fournisseur de microcrédits pour lequel il reste encore un solde à payer ou qui sont responsables à titre principal de l'obligation de remboursement d'une partie de l'encours de prêts brut. Un particulier qui a obtenu plusieurs prêts auprès d'un fournisseur de microcrédits doit être considéré comme un emprunteur unique.	Nombre
R25	Nombre de prêts émis	I	qq		4.4.2		Nombre
R26	Montant total des prêts émis	I			4.4.2		Nombre
R27	Nombre de prêts en cours	I			4.4.2		Nombre
R28	Montant total des prêts en cours	I			4.4.2		Nombre
R29	Montant du portefeuille de prêts sains	I			4.4.3		Nombre
R30	Montant de l'encours de prêts brut	I			4.4.3		Nombre
R31	Montant de l'encours de prêts net	I			4.4.3		Nombre
R32	Portefeuille à risque - PAR 30	C	F17		4.4.4	Les fournisseurs publient le PAR à 30 ou 45 jours. Il est conseillé aux fournisseurs de publier le PAR à 30 jours car il s'agit d'une mesure internationalement reconnue.	Nombre
R33	Portefeuille à risque - PAR 45	C	F18		4.4.4		
R34	Montant total de l'actif et du passif	C	F21		4.4.5		Nombre
R35	Pourcentage du coût par prêt subventionné			?	4.4.8		Nombre
R36	Nombre total d'employés	I		Données	4.4.9		Nombre
R37	Nombre total d'agents de crédit	I		Données	4.4.9		Nombre
R38	Nombre total de demandeurs	I		Données			
R39	Nombre total de plaintes déposées par les demandeurs pendant l'année en cours	I		Données	4.5	Tous les problèmes soulevés par un demandeur, un client actif ou un ancien client par le biais des procédures de dépôt de plainte formelle doivent être enregistrés sous forme de plainte.	Nombre
R40	Nombre de plaintes exprimé en pourcentage de demandeurs	C	(R39/R38) *100		4.5		
R41	Nombre total d'anciens clients	I		Données	4.5		

CHAMP IDENTITÉ	CHAMPS (DONNÉES ET CHAMPS CALCULÉS)	DONNÉES (I) VS CHAMP CALCULÉ (C)	FORMULE (CHAMPS)	FORMULE	NUMÉRO DE LA CLAUSE	INFOBULLE OU EXPLICATION EN REGARD DU CHAMP	TYPE DE CHAMP
R42	Nombre total de plaintes déposées par d'anciens clients	I			4.5		Nombre
R43	Nombre de plaintes exprimé en pourcentage d'anciens clients	C	(R42/R41) *100		4.6		
R44	Nombre total de plaintes déposées par des clients actifs	I		Données	4.6	Tous les problèmes soulevés par un demandeur, un client actif ou un ancien client par le biais des procédures de dépôt de plainte formelle doivent être enregistrés sous forme de plainte.	Nombre
R45	Nombre de plaintes exprimé en pourcentage de clients actifs	C	(R44/F8) *100		4.6		
	Nombre de plaintes exprimé en pourcentages de demandeurs, d'anciens clients et de clients actifs	C			4.6.2	La présente clause est considérée comme une clause de priorité car l'établissement de rapports et la publication jouent un rôle important pour imposer la discipline de marché et améliorer le service à la clientèle.	Nombre

Modèle de rapport d'évaluation

Informations sur le fournisseur

Le rapport d'évaluation doit comporter une présentation succincte du fournisseur. Il convient de mentionner les informations suivantes: nom du fournisseur, lieu où il exerce ses activités, cadre institutionnel et juridique, services qu'il propose, portefeuille de microcrédits et bref historique le concernant. L'évaluateur peut également utiliser cette section pour mettre en évidence certains aspects liés au fournisseur qui sont pertinents pour la conformité. Il peut notamment mentionner qu'un fournisseur a recours dans une large mesure à des opérations en espèces, ce qui a des incidences sur les modalités de gestion des risques.

Applicabilité

Dans cette section, l'évaluateur précise le nombre de clauses applicables et la pondération totale de ces clauses. Si le fournisseur et l'évaluateur ont été en désaccord concernant l'applicabilité d'une clause, l'évaluateur l'indique dans cette section, en précisant notamment l'issue du désaccord et le raisonnement sous-jacent (c'est-à-dire en expliquant la classification d'une clause comme non applicable, contre l'avis du fournisseur).

Conformité

Cette section s'ouvre sur quelques observations générales concernant la conformité, y compris la proportion de clauses respectées par rapport au seuil global. L'évaluateur doit également mentionner toute cause générale de non-conformité. Il doit par exemple préciser si des préoccupations d'ordre général au sujet de la politique de crédit entraînent la non-conformité à un certain nombre de clauses. Dans cette section, il convient que l'évaluateur énumère les clauses que les fournisseurs ont déclaré respecter alors que les évaluateurs estiment que ce n'est pas le cas. Pour chacune d'entre elles, il y a lieu d'expliquer la raison pour laquelle le fournisseur ne respecte pas la clause. L'évaluateur devrait pouvoir obtenir ces informations en se basant sur la colonne «Commentaire de l'évaluateur – conformité» (Evaluator comment – compliance) de l'outil d'autoévaluation.

Recommandation

À la fin du rapport, l'évaluateur émet une recommandation concernant l'octroi ou non du certificat de conformité au fournisseur. Lorsque l'évaluateur recommande de ne pas octroyer le certificat au fournisseur, il doit expliquer pourquoi, préciser les mesures que le fournisseur devra prendre aux fins de la conformité et indiquer toute aide ou toute ressource dont le fournisseur aura besoin pour procéder à ces changements.

Modèle de lettre concernant l'octroi d'un certificat de conformité

Approbation

Référence

Date

Lieu

Madame, Monsieur,

Je vous écris à propos de l'évaluation du respect du Code européen de bonne conduite pour l'octroi de microcrédits (ci-après, le «Code») par [NOM DU FOURNISSEUR].

J'ai le plaisir de vous informer que le [INSÉRER LA DATE], le groupe de pilotage a formellement reconnu que [NOM DU FOURNISSEUR] respectait le Code. Je vous prie de trouver ci-joint le certificat de conformité. Ce certificat est valide jusqu'au [INSÉRER LA DATE]. Une fois ce délai expiré, [NOM DU FOURNISSEUR] devra faire l'objet d'une nouvelle évaluation de la conformité.

La décision rendue par le groupe de pilotage était fondée sur le rapport d'évaluation relatif à [NOM DU FOURNISSEUR], présenté par [NOM DE L'ÉVALUATEUR] le [INSÉRER LA DATE] (que je vous prie de trouver ci-joint). [NOM DE L'ÉVALUATEUR] a conclu que [NOM DU FOURNISSEUR] respectait toutes les clauses de priorité et X % des clauses du Code, dans une proportion supérieure au seuil global de 80 %.

Synthèses des commentaires de l'évaluateur (concernant l'applicabilité/le respect des clauses, les aspects nécessitant des améliorations, etc.)

Synthèse des commentaires du groupe de pilotage (points de désaccord avec l'évaluateur, prochaines étapes envisagées)

N'hésitez pas à me contacter pour toute question ou observation.

Je vous remercie. Je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, l'expression de ma considération distinguée.

SIGNÉ: LE PRÉSIDENT DU GROUPE DE PILOTAGE

Modèle de lettre concernant le refus d'octroyer un certificat de conformité

Référence

Date

Lieu

Madame, Monsieur,

Je vous écris à propos de l'évaluation du respect du Code européen de bonne conduite pour l'octroi de microcrédits (ci-après, le «Code») par [NOM DE L'ORGANISATION].

Je suis au regret de vous informer que le [INSÉRER LA DATE], le groupe de pilotage a estimé que [NOM DE L'ORGANISATION] ne respectait pas le Code.

La décision rendue par le groupe de pilotage était fondée sur le rapport d'évaluation relatif à [NOM DE L'ORGANISATION], présenté par [NOM DE L'ÉVALUATEUR] le [INSÉRER LA DATE] (que je vous prie de trouver ci-joint). [NOM DE L'ÉVALUATEUR] a conclu que [NOM DE L'ORGANISATION] respectait toutes les clauses de priorité/[NOMBRE DE] clauses de priorité et X % des clauses du Code. Or, pour se conformer au Code, le fournisseur devrait respecter toutes les clauses de priorité et 80 % des clauses qui s'appliquent à lui.

Synthèses des commentaires de l'évaluateur (concernant l'applicabilité/le respect des clauses, les aspects nécessitant des améliorations, etc.).

Synthèse des commentaires du groupe de pilotage (points de désaccord avec l'évaluateur, prochaines étapes envisagées, calendrier de mise en œuvre proposé, etc.)

N'hésitez pas à me contacter pour toute question ou observation.

SIGNÉ: LE PRÉSIDENT DU GROUPE DE PILOTAGE

Formulaire d'approbation

NOM DE L'ORGANISATION:

Le «CODE EUROPÉEN DE BONNE CONDUITE POUR L'OCTROI DE MICROCRÉDITS» (ci-après, le «Code») établit des lignes directrices et des normes relatives à l'octroi de microcrédits pour les fournisseurs de microcrédits non bancaires. Il a été élaboré en concertation étroite avec des acteurs clés du secteur européen des microcrédits.

Nous reconnaissons l'importance du Code et l'approuvons en tant qu'outil pour l'amélioration des normes au profit des fournisseurs et des clients. Nous sommes attachés aux principes établis dans le Code, qui permettent la mise en place de bonnes pratiques dans les organisations qui y ont adhéré.

En approuvant le Code, nous nous engageons à le promouvoir et à encourager les fournisseurs de microcrédits non bancaires à y adhérer.

Nous autorisons la publication de notre engagement sur les sites web de la Commission européenne. Nous reconnaissons que les clauses sont susceptibles d'être modifiées à la lumière des évolutions en matière de bonnes pratiques reconnues, sous réserve d'une consultation appropriée.

Nous nous réservons le droit de révoquer notre approbation.

*Signé par le membre du personnel ou du conseil d'administration habilité**

Nom: Fonction:

Signature: Date:

Coordonnées:*

Nom:

Adresse:

Adresse électronique:

Site web de l'organisation:

(en lettres capitales)



Office des publications

ISBN 978-92-79-38752-4
doi:10.2776/91386



9 789279 387524