



Processus de Qualification SPI4 Pour les auditeurs internes et externes

SPI4 – Social Performance Indicators 4 – est un outil d'évaluation de la performance sociale destiné aux prestataires de services financiers (PSF) responsables et inclusifs. SPI4 permet aux PSF d'évaluer leur niveau de mise en œuvre des Normes Universelles pour une Finance Responsable et Inclusive, qui incluent les Principes de Protection des Clients de la Smart Campaign. SPI est développé par CERISE et ses partenaires depuis 2001, avec un retour constant des utilisateurs selon une approche itérative et collaborative. Depuis 2003, plus de 600 FSP ont utilisé le SPI pour évaluer et améliorer leurs pratiques. La quatrième version, SPI4, a été lancée en janvier 2014 et mise à jour en juillet 2016. Depuis mai 2020, SPI4 est disponible en ligne à travers l'application web [SPI](#).

CERISE encourage l'utilisation de SPI4 pour aider les prestataires de services financiers (PSF) à améliorer leur performance sociale. C'est pourquoi l'outil est **accessible gratuitement** sur le [site web de CERISE](#) (version Excel) et [SPI en ligne](#).

Pour tirer le meilleur parti d'un audit SPI4, CERISE encourage vivement tous les utilisateurs de SPI4 à se former à l'utilisation de l'outil et à l'interprétation des indicateurs. CERISE octroie un statut d'**Auditeur Qualifié SPI4** aux utilisateurs qui souhaitent valider leur formation et leur expérience en matière d'audit social.

Pourquoi devenir Auditeur Qualifié SPI4 ?

- Réaliser des audits fiables avec des résultats de qualité ;
- Soutenir efficacement le processus d'audit pour un PSF et guider les équipes vers l'obtention de résultats précis et utiles pour améliorer leurs pratiques, partageables avec leur Conseil d'Administration et les autres parties prenantes ;
- Approfondir la compréhension de la manière dont les résultats peuvent être utilisés pour soutenir la prise de décision stratégique ;
- Superviser les audits SPI4 ;
- Organiser des ateliers de sensibilisation à SPI4 et la Gestion de la Performance Sociale (GPS) ;
- Faire partie de la communauté CERISE SPI4 avec un accès privilégié aux supports de formation SPI4 ;
- Contribuer à façonner les connaissances et l'apprentissage autour de la GPS et des Normes Universelles.

[Une liste des Auditeurs Qualifiés SPI4](#) est publiquement accessible sur le site web de CERISE.

Qui peut devenir Auditeur Qualifié SPI4 ?

La formation est ouverte à toutes les personnes intéressées, sur la base d'un CV démontrant une expérience dans le domaine de la gestion ou de l'évaluation des PSF, et qui envisagent d'utiliser SPI4 dans un avenir proche. CERISE propose deux types de qualifications.

• Auditeurs externes :

Les auditeurs externes sont **des personnes qui interviennent pour accompagner des audits SPI4 auprès de PSF**. Cela peut être des consultants indépendants, le personnel des entreprises d'assistance technique, des associations professionnelles nationales, des réseaux nationaux ou régionaux, le personnel des entreprises d'investissement pouvant utiliser l'outil dans le cadre de leur *due diligence*, des évaluateurs qui mènent des audits SPI4 en complément d'une notation sociale, des régulateurs, etc.

• Auditeurs internes :

Les auditeurs internes sont **des employés au sein des PSF qui souhaitent utiliser l'outil en interne**. Pour CERISE, il est souhaitable de ne qualifier qu'**un seul employé par PSF**. L'auditeur interne conduit et gère les audits SPI4 au sein du PSF pour lequel il/elle travaille. Les résultats peuvent être partagés en externe avec les partenaires du PSF, par exemple des investisseurs, des réseaux, etc. Les auditeurs internes ne peuvent pas effectuer d'audit externe auprès d'autres PSF en dehors de leur propre organisation.

Pour en savoir plus sur les droits et les devoirs des Auditeurs Qualifiés SPI4, consultez les [Termes et Conditions](#) disponibles sur le site web de CERISE.

Comment devenir Auditeur Qualifié SPI4 ?

La qualification est un processus en deux phases qui inclut une formation et un audit sur le terrain. Ce processus est obligatoire pour tous les auditeurs, externes ou internes.

Phase 1 : formation et mock SPI4

1. **Envoyer votre CV à CERISE.** Cela permettra à CERISE d'en savoir plus sur votre parcours et vos éventuelles expériences en matière de GPS et d'évaluation.
2. **Finaliser les étapes administratives pour lancer le processus de qualification :**
 - Signer les **Termes de Référence** (le contrat entre vous et CERISE pour encadrer le processus) ;
 - **Procéder au paiement** des frais de qualification (plus d'information en page 3) ;
 - Planifier les prochaines étapes du processus.
3. Se former à SPI en virtuel :
 - a) le module de e-learning SPI4 gratuit sur la plateforme de RIF Academy.
 - b) une démonstration en live (ou enregistrée) de SPI en ligne et un questionnaire d'évaluation.
 - c) le tutoriel vidéo sur l'outil d'estimation du TIA dans SPI4 et un exercice pratique.

OU se former en présentiel si une formation est organisée dans votre région. *Voir les détails en p. 3.*
4. **Télécharger le Guide d'Audit SPI4, consulter le Guide Pas-à-Pas de SPI en ligne** et remplir un « **mock** » SPI4 sur l'application SPI, basé sur des données fictives, une Revue de Direction ou une étude de cas fournie par CERISE. Vous devez remplir l'outil complet : les informations sur l'organisation (Org Info) et le Questionnaire. Vous devez également fournir des preuves en commentaires pour justifier vos réponses.
5. **Envoyer votre mock SPI4 (fichier SPIflat au format Excel) à CERISE pour revue.** Les preuves fournies dans l'audit devront être conformes aux directives du Guide d'Audit SPI4. CERISE vous contactera une fois la revue terminée, généralement sous une quinzaine de jours.

Phase 2 : audit de terrain

6. Sous la supervision à distance de CERISE, **conduire une évaluation SPI4 avec un PSF** au cours des 12 mois qui suivent la Phase 1. CERISE fournit un appui virtuel pendant la préparation de l'audit et une assistance « help desk » pendant l'évaluation sur le terrain. Vous devez **compléter l'audit en ligne et envoyer les autres documents à CERISE pour revue : l'outil d'estimation du TIA et un plan d'action (les auditeurs externes doivent également fournir un rapport narratif)**. Ces documents doivent être validés par CERISE avant de les envoyer au PSF audité. De manière exceptionnelle, les documents en cours d'élaboration peuvent être partagés avant la validation, avec l'autorisation de CERISE. Dans ce cas, les commentaires du PSF doivent aussi être partagés avec CERISE.
7. **CERISE reverra les documents** et vous fera des commentaires, demandera des informations supplémentaires ou des explications, etc. Vous devrez donc éventuellement mettre à jour les documents en suivant les recommandations de CERISE. Dans le cadre du processus de qualification, CERISE peut contacter le PSF audité pour vérifier la qualité du travail de l'auditeur. CERISE vous contactera une fois la revue terminée, généralement sous une quinzaine de jours.
8. Après ces échanges, **si CERISE considère que votre évaluation est satisfaisante¹, alors le processus est validé.** Vous devrez signer les Termes et Conditions pour les Auditeurs Qualifiés SPI4 et les envoyer à CERISE. Vous devrez également envoyer les documents finaux au PSF audité.
9. Vous recevrez le **Certificat d'Auditeur Qualifié** de la part de CERISE. Si vous le souhaitez, votre profil et une photo de vous pourront être publiés sur le site web de CERISE.

¹ Si votre premier audit SPI4 n'est pas satisfaisant, vous aurez une seconde chance, à condition que vous meniez et finalisiez ce deuxième audit dans les 6 mois suivant le premier. Si CERISE considère que cet audit est satisfaisant, vous obtiendrez la Qualification SPI4. Dans le cas contraire, vous ne serez pas qualifié.

Comment CERISE évalue les résultats de mon audit de terrain ?

Au cours de sa revue, CERISE vérifie la qualité de vos réponses et des justifications fournies dans l'outil SPI4 et les autres documents requis. Cela permet d'évaluer le processus d'audit et l'objectivité de votre analyse. CERISE évalue différemment les auditeurs selon le type de qualification (externe ou interne) :

- **Les auditeurs externes doivent compléter l'audit en ligne et envoyer à CERISE l'outil d'estimation du TIA, un plan d'action et un rapport narratif.** Pour valider le processus de qualification, CERISE exige un SPI4 rempli avec des **commentaires détaillés** fournissant des **preuves pertinentes** pour justifier les réponses et montrer une **compréhension du raisonnement** des indicateurs. Les scores doivent être cohérents. Le plan d'action doit permettre au PSF d'**améliorer ses pratiques**, et fournir des **recommandations** spécifiques vers des ressources techniques. Le rapport narratif doit être bien documenté. Ces exigences visent à garantir que les auditeurs externes seront en mesure de fournir en continu un appui de qualité aux PSF.
- **Les auditeurs internes doivent compléter l'audit en ligne et envoyer à CERISE l'outil d'estimation du TIA et un plan d'action.** Pour valider le processus de qualification, CERISE exige un SPI4 rempli avec des **commentaires détaillés** et un plan d'action qui permette au PSF d'**améliorer ses pratiques**, avec des **recommandations** spécifiques vers des ressources techniques. Ce type de qualification valide les connaissances de l'auditeur sur l'outil SPI4 et la manière de conduire des audits sociaux au sein de son propre PSF.

Quel est le coût du processus de qualification ?

Le coût du processus de qualification (qui n'inclut pas les frais de formation en Phase 1, qui sont variables) est de **2000 euros par auditeur externe** et **1000 euros par auditeur interne**. Ce prix a été défini en fonction du temps et des efforts nécessaires de la part de CERISE pour fournir aux candidats un accompagnement personnalisé tout au long du processus (Cf. assistance CERISE expliquée ci-dessus).

Information concernant la formation (deux options) :

1. Module de e-learning SPI4 :

Compléter le e-learning peut suffire à valider la première étape du processus de Qualification SPI4 pour les personnes qui connaissent déjà les Normes Universelles et qui ont une expérience en matière d'évaluation ou de gestion d'un PSF (selon le CV reçu par CERISE).

Le e-learning vise à familiariser les participants à l'outil et au processus d'audit SPI4. Le cours explique comment définir la performance sociale et la GPS, pourquoi le SPI4 est utilisé et comment se déroule un processus d'audit SPI4. Le module aide également l'apprenant à identifier les ressources pour mener un audit et améliorer leurs pratiques. En général, le cours dure deux heures, en supposant que l'utilisateur prenne le temps d'explorer les ressources mentionnées dans le module (sites web, etc.). Une fois cet e-learning terminé, l'apprenant aura potentiellement une connaissance suffisante de l'outil pour réaliser un mock SPI4.

2. Formation SPI4 en présentiel :

Le programme de formation présentielle est de 12 heures. En règle générale, une formation dure de 2 à 2,5 jours. Toutefois, la durée peut être ramenée à une seule journée (pour les participants qui ont reçu par ailleurs une formation complète aux Normes Universelles, ou pour les évaluateurs de la Smart Campaign) ou être étendue jusqu'à cinq jours, si le programme inclut une visite sur le terrain pour mener un audit SPI4 auprès d'un PSF. La formation couvre entièrement l'outil SPI4 et offre aux participants l'occasion d'appliquer SPI4 au moyen d'une série d'études de cas. La formation explique comment utiliser les résultats, définir les priorités et un plan d'action, et trouver les ressources pour orienter la mise en œuvre d'une GPS améliorée. La formation se termine par un examen (questionnaire à choix multiples).

Pour combien de temps ma Qualification SPI4 est-elle valide ?

Vous êtes considéré auditeur qualifié SPI4 tant que **vous utilisez l'outil SPI4 de manière active** et conformément aux [Termes et Conditions](#) et aux [Normes d'utilisation](#). Vous devez **conduire au moins un audit SPI4 tous les deux ans**. En outre, vous devez **rester en contact avec CERISE** en répondant aux demandes de mises à jour. Si CERISE met à jour l'outil SPI de manière significative, vous serez contactés pour participer à une formation de mise à jour, nécessaire pour conserver votre statut d'auditeur qualifié SPI4.

Ma Qualification SPI4 peut-elle m'être retirée ?

La Qualification SPI4 peut être retirée en cas de non-conformité avec les [Termes et Conditions](#) et les [Normes d'utilisation](#). Pour plus d'information, merci de vous référer à ces documents.

Où puis-je trouver plus d'information ?

Pour toute question concernant le processus de Qualification SPI4 ou votre situation spécifique, vous pouvez contacter CERISE : spi4@cerise-spm.org