



Formation thématique

Culture d'éthique, de performance et de protection des clients portée par la fonction RH

Public cible

Responsables des Ressources Humaines ; Directeurs Généraux ; Responsables conformité et contrôle interne ; Responsables exploitation et agences.

Contexte et justification

Les institutions de microfinance évoluent aujourd'hui dans un environnement où la confiance des clients, l'éthique professionnelle et la performance durable constituent des facteurs essentiels de pérennité.

Face aux exigences réglementaires, aux enjeux de gouvernance et aux attentes croissantes des clients, les IMF doivent promouvoir une culture organisationnelle fondée sur :

- l'intégrité et l'éthique professionnelle ;
- la responsabilité dans la gestion des clients ;
- la qualité du service ;
- la performance individuelle et collective ;

- la protection des clients contre les pratiques abusives.

La fonction Ressources Humaines joue un rôle stratégique dans la diffusion et l'ancrage de ces valeurs à travers les politiques de recrutement, de formation, d'évaluation, de motivation et de gestion des comportements professionnels.

Dans ce contexte, il apparaît nécessaire de renforcer les capacités des acteurs RH et des managers des IMF afin de mieux intégrer les dimensions d'éthique, de performance et de protection des clients dans les pratiques de gestion des ressources humaines et dans la culture institutionnelle.



Objectif général

L'objectif Général est de renforcer les capacités des participants sur le rôle stratégique de la fonction RH dans la promotion d'une culture d'éthique, de performance et de protection des clients au sein des institutions de microfinance.

Objectifs spécifiques

À l'issue de la formation, les participants seront capables de :

- Comprendre les enjeux de l'éthique et de la protection des clients dans les IMF ;
- Identifier le rôle de la fonction RH dans la promotion des valeurs institutionnelles ;
- Mettre en place des mécanismes favorisant une culture de performance responsable ;
- Prévenir les comportements contraires à l'éthique et les risques de mauvaise conduite ;
- Intégrer les principes de protection des clients dans les politiques RH ;
- Développer des outils de sensibilisation, de formation et d'évaluation du personnel ;
- Renforcer l'engagement du personnel autour des valeurs institutionnelles.

Contenu synthétique de la formation

- Module 1 : Fondamentaux de l'éthique dans les institutions de microfinance
- Module 2 : Rôle de la fonction RH dans la promotion de l'éthique
- Module 3 : Culture de performance responsable
- Module 4 : Principes de protection des clients dans les IMF
- Module 5 : Intégration de la protection des clients dans les pratiques RH
- Module 6 : Atelier pratique et plan d'action institutionnel

Informations pratiques

- Lieu : APSFD-Bénin.
- Durée et dates : 2 jours, du 24 au 25/06/26
- Coût pour SFD : 100 000 FCFA
- Coût pour PTF et autres : 200 000 FCFA

Informations pratiques

+229.21326658 / 97192828 / 94752958
contact@alafianetwork.org
amegnianjolie@yahoo.fr