



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

CENTER for
FINANCIAL
INCLUSION

ACCION



Keeping clients first
in microfinance

Une nouvelle frontière pour l'accès aux finances : Un guide de mise en œuvre pour l'inclusion des handicaps

**Lignes directrices pour les Institutions de Microfinance qui cherchent à
surmonter les barrières pour l'Inclusion Financière des Personnes avec Handicap**

Par: Joshua Goldstein and Brian Clancy

Avec la participation de: Sergio Guzmán et Jimena Vallejos

Janvier 2014

Centre pour l'Inclusion Financière d'Accion

This publication was prepared by the Center for Financial Inclusion at Accion (CFI) through the FHI 360-managed FIELD-Support LWA. Find out more about FIELD-Support LWA at www.microlinks.org/field-support. This publication was made possible with the generous support of the American people through the United States Agency for International Development (USAID). The contents are the responsibility of the authors and do not necessarily reflect the views of FHI 360, USAID, or the United States Government.

Contents

Remerciements	3
Préface	4
Exécution sur le terrain: Cadre “Preuve d’effort”	5
Situation du projet et prochaines étapes	5
Six Étapes pour l’inclusion des Handicaps	7
Assurer le succès de l’exécution	7
Documents connexes.....	9
Organisations avec lesquelles nous travaillons pour faire avancer l’inclusion des PAH	9
Catégorie cadre 1: Conception Universelle et Accommodation Raisonnable.....	10
Objectif Principal.....	10
Objectifs du Projet pour cette Catégorie Cadre	10
Liste des Tâches pour l'exécution de la Conception Universelle et l'Accommodation Raisonnable	10
Catégorie Cadre 2: Association avec des Organisations de Handicaps	14
Objectif Principal.....	14
Objectifs du Projet pour cette Catégorie Cadre.....	14
Liste des Tâches d'exécution en association avec les OPH	15
Catégorie Cadre 3: Politique des Ressources Humaines, Pratiques et Formation du Personnel en Inclusion des Handicaps.....	19
Objectif Principall.....	19
Objectifs du Projet pour cette Catégorie Cadre.....	19
Catégorie Cadre 4: Cadre Légal	23
Objectif Pincipal	23
Objectifs du Projet pour cette Catégorie Cadre.....	23
Liste des Tâches d'exécution dans le Cadre Légal.....	23
Catégorie Cadre 5: Technologie appropriée pour l’inclusion:	26
Objectif Principal.....	26
Objectifs pour cette Catégorie Cadre	26
Liste des tâches d'exécution de Technologie Appropriée pour l'Inclusion.....	26
Catégorie Cadre 6: Capacité Financière des Clients.....	29
Objectif Principal.....	29
Objectifs du Projet pour cette Catégorie Cadre.....	29
Liste des Tâches d'exécution pour les Capacités Financières	29

Remerciements

Cette feuille de route et la boîte à outils d'accompagnement n'auraient pas été possibles sans le soutien de quelques organisations et l'aide de quelques personnes.

Nous tenons d'abord à reconnaître Brian Clancy, le Président du Conseil consultatif de la FCI pour sa précieuse contribution, non seulement à ce rapport, mais aussi à l'évolution du programme PWD au Centre pour l'Inclusion Financière. Les contributions de Brian ont été véritablement indispensables et nous sommes reconnaissants.

Jimena Vallejos, directeur de projet pour l'intégration du handicap à la Fundacion Paraguaya a été un atout formidable pour cette initiative, sa passion et dévouement à ce projet sont incomparables.

Nous tenons également à adresser nos vifs remerciements à Hervé Bernard, directeur de l'Unité de l'intégration à Handicap International et son équipe, Caroline Cervera et Thomas Mériaux. Notre partenaire stratégique dans cette initiative, Handicap International joue un rôle essentiel dans la construction d'une industrie microfinance inclusive de l'invalidité dans le monde entier.

En outre, le personnel et les clients à la Fundacion Paraguaya qui ont gracieusement accepté de piloter ces initiatives en raison de leur engagement indéfectible dans la lutte contre la pauvreté et l'inclusion sociale. Nous sommes particulièrement reconnaissants à Luis Fernando Sanabria pour son travail continus a convaincre ses collègues dans l'industrie de l'importance d'intégrer l'inclusion des handicaps dans leurs plans de travail.

Un spécial merci va également à José Luis Gutiérrez Brezmes de l'Université ibéro-américaine au Mexique, Federico Fleischmann, président de Libre Acceso et Fernando Botelho de F123 Consultants pour leurs contributions aux matériaux de formation.

Siddhartha Chowdri, Manager de Accion Inde, a été une ressource fabuleuse pour ce rapport --- qui est fondée sur son expérience propre d'ouvrir la voie pour rendre les institutions de microfinance en Inde handicap inclus.

Ce rapport a été préparé par le personnel du Centre pour l'Inclusion Financière à Accion. Josh Goldstein était l'analyste en chef et auteur, avec l'aide de Sergio Guzman, Brian Clancy et Jimena Bonilla, dont le soutien était crucial afin de prendre le projet à terme. Des contributions substantielles reçues d'Isabelle Barrès, Elisabeth Rhyne, et Eric Zuehlke ont également été.

Tous les supports de formation en ligne et dans des formats accessibles sont grâce à Neal Kennedy et Jeffrey Riecke.

Le Centre pour l'Inclusion Financière tient à souligner la contribution de ses sponsors - FHI 360 et USAID, qui ont rendu possible les activités prévues dans le présent rapport.

Préface:

Le présent Cadre d'inclusion des Handicaps est conçu pour aider les institutions de Microfinance (IMF) et d'autres fournisseurs de services financiers à répondre au déficit le plus dramatique en matière d'inclusion : les personnes avec handicap (PAH). Il est fondé sur le livre blanc « A New Financial Access Frontier : People with Disabilities » qui établit une carte d'inclusion conçue avec l'assistance de leaders en microfinances et des communautés d'inclusion de personnes avec handicap. Ledit livre blanc identifie et explique les aires principales dans lesquelles les institutions financières qui fournissent des services à la base de la pyramide, doivent se centrer pour obtenir l'inclusion des PAH. Le présent cadre est un outil conçu pour des organisations qui ont assumé le compromis de l'inclusion des handicaps et qui cherchent un guide sur la manière d'atteindre ces objectifs. Le cadre intègre nos trouvailles en six catégories pragmatiques d'exécution. En outre, le cadre inclut des réflexions de la Fundación Paraguaya, notre associée dans l'exécution, sur la façon de mener à bien chaque étape.

Tandis que les PAH constituent le 15 pour cent de la population du monde en voie de développement, on estime qu'elles représentent seulement le 0,5 pour cent des clients actuels des IMF. Tandis que quelques personnes avec handicap font face à des défis aussi sévères qui font que leur participation économique ne soit pas faisable, la plupart (80 – 85 pour cent) a la capacité d'utiliser et de se bénéficier des services financiers. Des centaines de millions de personnes avec handicap qui sont des clients de microfinances viables ne sont pas assistées. Parvenir à l'impact que nous cherchons tous à la base de la pyramide est impossible, à moins d'élargir notre portée et de fortifier ce segment vital et talentueux de clients.

L'argument économique est très convaincant. Les IMF qui cherchent des échelles économiquement durables, ne peuvent pas se permettre de laisser de côté tant d'excellents clients potentiels sans exploiter. En outre, on estime que le 40 pour cent des clients actuels des IMF subiront un handicap quelconque à l'âge de 65 ans. En conséquence, augmenter la capacité d'inclusion du handicap est fondamental pour la croissance et la stratégie de rétention de toute IMF.

Le présent Cadre a été développé pour aider les IMF à combler cet écart d'inclusion et de cette manière profiter de cette importante opportunité de double ligne de base. Notre travail a reçu de l'information et il est inspiré dans l'analyse et les activités d'application pionnières, réalisées au cours de la dernière décennie. Ces leaders de pensée et pionniers méritent notre reconnaissance profonde. Parmi eux se trouvent Handicap International, Ecuadorian MFI D-MIRO, et l'Association des Institutions de Microfinances de l'Ouganda. Nous célébrons leur travail et nous proposons des liens avec eux dans ce document. Cependant, il manquait encore un modèle de procédures standardisées et un kit d'outils pour guider les IMF à travers tout le processus d'inclusion des handicaps. Ce cadre reflète les meilleures pratiques issues du monde entier, et il a été validé encore plus sur le terrain par notre associée dans l'exécution, la prestigieuse IMF Fundación Paraguaya.

Exécution sur le terrain / Cadre "Preuve d'Effort":

Générer un cadre de bonnes pratiques, c'est une chose. S'assurer que ce cadre est en conditions d'être partagé avec la communauté d'inclusion financière en général, c'est une autre chose très différente. C'est pour cela que nous sommes entrés en contact avec la prestigieuse et innovatrice IMF Fundación Paraguaya pour qu'elle nous aide à distinguer entre ce qui fonctionne dans la théorie et ce qui est vraiment durable dans la pratique. Notre association se trouve dans sa deuxième année et nous avons encore beaucoup de choses à faire. Cependant, nous nous sentons maintenant en conditions de partager nos apprentissages jusqu'à ce jour et de demander l'avis de l'industrie des microfinances et d'autres parties prenantes.

Notre conclusion la plus importante c'est que, bien que l'inclusion des handicaps soit un défi, elle est aussi un but réalisable. Nous avons confirmé également que ce sujet ne peut pas être abordé uniquement comme un projet traditionnel avec une date pour le début et une autre date pour la fin. Alors que les prestations et les délais sont essentiels, le succès authentique et durable requiert de l'intégration des principes et des pratiques d'inclusion des handicaps dans la mission des buts et des opérations en cours des IMF. Cela ne devrait pas être considéré comme une tâche de grandes proportions. Nous avons appris également jusqu'à quel point une approche graduelle peut être puissante et efficace pour l'inclusion. L'installation de la première rampe d'accès pour des personnes avec handicap dans le siège, la participation directe de la communauté des personnes avec handicap dans son processus de planification ou l'inclusion de clients avec handicap dans les matériels de promotion, peuvent avoir un impact et aider à créer un élan pour continuer à avancer. Pour avoir plus

de détails sur le projet de la Fundación Paraguaya, nous vous prions de consulter nos dernières actualisations du projet ci – dessous ou de nous contacter directement. Nous serions très heureux de recevoir vos commentaires.

Situation du Projet et Prochaines Étapes:

Notre initiative au Paraguay est encore un travail en cours, mais nous sommes ravis avec le modèle de processus, outils et formations que nous avons développés et nous considérons qu'il peut jouer un rôle important pour aider d'autres IMF du monde entier à gagner du terrain dans l'inclusion des handicaps. Tous ces outils sont disponibles sur le site Web de Smart Campaign pour la décharge gratuite des versions en anglais, espagnol et français. Par exemple, Handicap International a développé et remis un programme d'entraînement d'inclusion des handicaps de classe mondiale pour le personnel des IMF.

Nous sommes également très satisfaits de l'association que nous avons établie avec Smart Campaign pour toute l'industrie. Cette initiative globale très réussie s'est engagée à garantir que les principes de protection du client soient observés dans toute l'industrie des microfinances. Ils ont déjà incorporé la langue de l'inclusion des handicaps dans leurs politiques de non discrimination.

Nous sommes dans le processus de développement d'un réseau de services et de consulting pour aider les IMF dans la transition vers l'inclusion pleine. Notre alliance stratégique avec Handicap International est la pierre angulaire de ce programme, mais il y a d'autres associés talentueux, y compris des experts en technologie F123 et G3ict, des spécialistes en accessibilité physique de Libre Acceso, en Inde, v – shehs qui fournit des services à des personnes avec handicap. Nous avons travaillé directement avec toutes les organisations de notre réseau de ressources et nous pouvons faire foi de leur professionnalisme et de l'excellente qualité de leur travail.

Notre phase suivante consistera à élargir le nombre des IMF avec lesquelles nous travaillons dans le monde entier. Dans ce sens, nous avons formalisé récemment des accords avec trois institutions de microfinances en Inde et nous envisageons de mettre en marche des programmes d'inclusion des handicaps avec elles en 2014. Nous vous encourageons à considérer la possibilité de nous rejoindre pendant que nous continuons à élargir ce programme. Nous avons avancé de manière importante au cours des dernières années grâce au dévouement et aux connaissances de nos associés stratégiques. Mais ce dont nous avons besoin maintenant c'est que plus d'IMF et d'autres parties prenantes de la

communauté des handicaps participent – pour mettre à l'épreuve ce modèle dans leurs marchés locaux, partager leurs expériences, aider à améliorer ce cadre et avec cela, avancer dans l'inclusion financière des personnes avec handicap du monde entier.

Six étapes pour l'inclusion des Handicaps

Les six sections principales du présent document fournissent des détails sur l'exécution des six catégories principales d'actions que les institutions financières doivent mener à bien pour accueillir les PAH. Elles décrivent les objectifs, les critères de réussite, les ressources et les produits à remettre. En plus, la bibliographie à la fin de chaque section met en relief l'information connexe et les ressources. Ce document est orienté à servir de pierre angulaire pour la planification initiale que les institutions doivent effectuer. La portée finale du projet et les ressources nécessaires pourront être déterminées seulement une fois que les associés de l'initiative aient apporté et donné leur approbation finale. Cela variera entre les pays et les institutions, mais nous espérons que ce modèle servira comme un guide pratique pour commencer.

Cette introduction du cadre a été assistée et inspirée par la recherche et les organisations mentionnées ci – dessous. L'Annexe au document fournit une liste de ressources plus complète.

Étapes pour l'Inclusion des Handicaps

1. Conception Universelle et Accomodation Raisonnable.
2. Association avec des Organisations de Handicaps.
3. Politique de Ressources Humaines, Pratique et Formation du Personnel en Inclusion des Handicaps.
4. Cadre Légal.
5. Technologie appropriée pour l'Inclusion.
6. Capacités Financières.

Assurer le succès de l'exécution:

Le tableau suivant met en relief les ingrédients essentiels pour n'importe quel programme d'inclusion des handicaps pour les IMF. Beaucoup de ces points représentent le type de préparation nécessaire pour assurer le succès de n'importe quel projet de modification organisationnelle. Nous tenons à mentionner spécialement que les projets concernant les PAH doivent pousser l'organisation à considérer une marge plus large de changements (depuis des changements physiques jusqu'à des changements d'attitude et de processus) dans les diverses aires organisationnelles. Ces points ne reflètent pas tout le nécessaire, mais ils constituent une base ferme pour son projet. Les prendre en considération est fondamental pour se référer à toutes les catégories du Cadre décrites dans le reste du document.

Tel qu'il a été mentionné dans les tableaux de chaque section, la Fundación Paraguaya a été notre associée dans l'exécution de ce Cadre. La Fundación Paraguaya a fait ses meilleurs efforts pour obtenir des progrès dans chacune des Catégories du Cadre, mais il est important de tenir compte qu'il peut être difficile éventuellement de se référer à toutes les catégories et produits à remettre en même temps. Une partie du processus fait référence à déterminer les priorités et à être honnête en ce qui concerne les limitations des ressources. Un plan et un processus réaliste peuvent être réalisables.

Facteurs de réussite fondamentaux pour l'inclusion des personnes avec handicap

1. **Assurer le compromis des Responsables de la Direction.** Cela signifie avoir une IMF comme sponsor formel, qui soit une référence dans l'engagement avec cette initiative.
2. **Compter avec le bon gérant de projet depuis le début** et s'assurer qu'il aura le temps suffisant pour s'occuper de l'inclusion des handicaps.
3. **S'associer avec des organisations de handicaps expérimentées et reconnues qui soient disposées à investir suffisamment de temps et d'énergie pour que ce projet fonctionne.** Les paires de l'industrie et les agences gouvernementales peuvent également jouer un rôle.
4. **S'assurer que tous les intéressés internes et externes soient dans la même longueur d'onde en ce qui concerne les exigences de ressources, de portée et de chronogramme.** Cela demande un plan de projet détaillé et des mises à jour régulières des progrès
5. **Obtenir les ressources de consulting spécialisés, si l'expérience nécessaire n'est pas disponible à l'intérieur de l'organisation.**
6. **Impliquer les personnes avec handicap dans le projet de manière directe** et s'occuper en priorité de ses propres clients avec handicap.
7. **Ne pas essayer de faire trop la première fois et célébrer toute petite réussite.** Soyez complètement sincère quand les choses ne marchent pas selon le plan, et focalisez – vous dans la solution de n'importe quel problème sans chercher des coupables
8. **Assurez – vous que les changements que vous mettez en place soient durables et susceptibles d'être élargis** et non seulement des ajustements rapides qui ne dureront pas dans le temps.

Documents connexes

- Roy Mersland, Nakabuye Bwire y George Mukasa, "To Mainstream Microfinance Services for Persons with Disabilities – Lessons Learned from Uganda," *Disability Studies Quarterly* Vol. 29 (1), 2009, disponible [ici](#).
- Handicap International, "Good Practices for the Economic Inclusion of Persons with Disabilities" (2006), disponible [ici](#).
- Nations Unies, "[Convention sur les Droits des Personnes avec Handicap](#)" disponible [ici](#).
- Centre pour l'Inclusion Financière, "A New Access Frontier: Persons with Disabilities" (2010), disponible [ici](#).

Organisations avec lesquelles nous travaillons pour faire avancer l'inclusion des PAH

- [Centre pour l'Inclusion Financière d'Accion.](#)
- [Programme de Handicap du Centre pour l'Inclusion Financière.](#)
- [AMRU](#)
- [D – MIRO](#)
- [G3ict](#)
- [Trickle up](#)
- [Fundación Paraguaya](#)
- [Hándicap International](#)
- [Smart Campaign](#)

Catégorie Cadre #1: Conception Universelle et Accommodation Raisonnable

Au cours des 20 dernières années, une grande variété de modifications pragmatiques de conception et d'espace physique pour que les lieux de travail et les maisons soient plus accessibles pour les personnes avec handicap a eu lieu. De nos jours, une majeure opportunité d'inclusion du handicap implique le partage des ces concepts universels et des principes et pratiques d'adaptation raisonnable avec le monde en voie de développement. Ci – dessous, il y a une liste spécifique des étapes à suivre pour atteindre les objectifs de conception universelle et d'accommodation raisonnable¹.

Le plan d'action doit être personnalisé pour chaque IMF et ses associés, de manière à répondre aux besoins et aux circonstances locales. Comblant la fracture numérique, de manière à ce que les personnes avec handicap puissent avoir accès complet à des ressources on line et mobiles est fondamental, tel qu'il est décrit dans la Catégorie Cadre 5 : Technologie apte pour l'inclusion.

Objectif Principal:

Les personnes avec handicap ont l'accès plein et complet aux IMF, y compris à leurs bâtiments, produits et services.

Objectifs du Projet pour cette Catégorie Cadre:

- Les obstacles physiques pour les personnes avec handicap sont compris et traités, ou en train d'être traités.
- Les meilleures pratiques d'inclusion des handicaps sont intégrées dans la conception de toutes les installations des IMF, les produits et les services, en conformité avec des ajustements raisonnables et des critères de conception universelle.

¹ Conception Universelle signifie en général la conception de tous les produits et de l'espace construit de manière esthétique et utilisable dans la mesure la plus large possible par tous et toutes, indépendamment de leur âge, capacités ou état.

Accommodation raisonnable veut dire les modifications nécessaires et appropriées et les ajustements qui ne représentent pas une charge disproportionnée ou induue, quand il est nécessaire dans un cas particulier, qui assurent aux personnes avec handicap la jouissance ou l'exercice égalitaire avec les autres, de tous les droits humains et les libertés fondamentales.

Plan d'exécution

Voici une liste des pas spécifiques qui doivent être suivis pour réaliser la Conception Universelle et les objectifs d'Accommodation Raisonnables mentionnés ci – dessus. Ce plan d'action doit être personnalisé pour chaque IMF et ses associés, de façon à s'adapter aux besoins et aux circonstances locales.

Liste de Tâches pour l'exécution de la Conception Universelle /Accommodation Raisonnable:

Les IMF devraient exiger que toutes les nouvelles constructions (par exemple, des succursales des banques) soient conçues en conformité avec les principes de conception universelle (et que l'espace loué pour des bureaux soit accessible). Utiliser la conception universelle depuis le début est en général assez économique, en particulier si on compare avec la réadaptation postérieure des installations.

En ce qui concerne la réadaptation, les solutions de conception universelle pour surmonter les barrières d'accès doivent réunir une marge élargie des handicaps, y compris les limitations de mobilité, vue et oreille. L'installation de rampes et l'adéquation des installations sanitaires est indispensable pour des personnes avec des besoins spéciaux de mobilité. Mettre à disposition l'information en Braille est important pour les aveugles, et avoir d'autres formats alternatifs tels que des vidéos sous – titrés et des installations pour les rémissions. Les solutions à coût réduit qui répondent aux besoins d'un grand nombre de clients potentiels doivent être les premières à mettre en place.

L'accommodation raisonnable pour le personnel signifie, par exemple, mettre à disposition des bureaux adaptables pour ceux qui en ont besoin, et fournir des lecteurs d'écran pour les fonctionnaires aveugles, à condition que le coût soit raisonnable.

- 1) La première étape est un audit d'accès pour les personnes avec handicap, qui consiste en une inspection spécialisée de l'espace construit, dans la maison centrale, les succursales et d'autres locaux.

Ressources spécialisés nécessaires : expert en Conception Universelle pour appuyer le processus de conception et appuyer le modèle et l'exécution.

- 2) Audit pilote dans le bureau central et/ou dans une succursale, et incorporation des leçons apprises dans le plan final de l'audit.
- 3) Étendre l'audit d'accessibilité à toutes les succursales.
- 4) Identifier et donner la priorité à tous les écarts d'accessibilité pour le bureau central et le réseau des succursales à partir des audits et élaborer un chronogramme pour corriger les déficits.

- 5) Développer un plan de mise en place d'adaptation d'accessibilité pour toutes les succursales et les installations existantes. Commencer à appliquer les modernisations principales.

Ressources spécialisées nécessaires: Des sous – traitants pour éliminer ou mitiger les barrières d'accès physique.

- 6) Développer et lancer un programme d'entraînement en conception universelle et accommodation raisonnable pour le personnel de Ressources Humaines du bureau central et l'appliquer à posteriori avec d'autres membres du personnel concernés. Le personnel doit être conscient des choses qui peuvent être faites pour créer un lieu de travail accessible même si les grands changements dans l'espace physique sont très coûteux.
- 7) Élaborer et approuver les normes et les spécifications de conception universelle pour toutes les nouvelles succursales et installations. S'assurer que la conception universelle recevra un traitement prioritaire dans les bureaux loués et/ou dans les plans de construction.
- 8) Identifier et compléter tous les processus de réadaptation des installations d'IMF prioritaires.
- 9) Effectuer un audit de contrôle d'accessibilité pour évaluer les réussites et les déficits du programme.

Documents connexes

- Loi des Citoyens Américains avec Handicap, disponible [ici](#).
- Liste de Vérification de l'ADA pour la Suppression des Barrières de Réalisation Facile, disponible [ici](#).
- Libre Acceso « Evaluación de accesibilidad y recomendaciones para edificios ocupados por la Fundación Paraguaya ».
- Convention des Nations Unies sur les Droits des Personnes avec Handicap (en particulier les Articles 9 – 12), disponible [ici](#).
- Commonwealth Bank, "Disability Action Plan," disponible [ici](#).
- Département de Travail des États - Unis, "Business Strategies that Work" (2012), disponible [ici](#).
- Fondation Nasscom, "Inclusivity at the workplace," disponible [ici](#).

Organisations d'appui

- [Libre Acceso](#)
- [Institute for Human Centered Design](#)

Perspectives d'exécution de Fundación Paraguaya:

- L'inclusion des handicaps n'est pas un état auquel on peut arriver du jour au lendemain. C'est un long processus qui demande la création de conscience, une meilleure compréhension des barrières pour les personnes avec handicap, un investissement financier, entre autres. Il est important de comprendre que l'accommodation raisonnable peut s'initier simplement avec la volonté et la capacité d'un caissier pour sortir de sa place quand une personne en fauteuil roulant ne peut pas atteindre le guichet parce qu'il est trop haut, ou un gardien ou un officier de comptes qui aide un client à entrer dans un bureau où il n'y pas de rampes. Une fois que ce changement d'attitude se produit, beaucoup d'autres barrières physiques deviennent moins importantes.
- Construire la première rampe peut être un signe important d'engagement pour la communauté des personnes avec handicap, comme la FP l'a démontré.
- Il est nécessaire que les consultants externes expliquent les standards de conception universelle/accommodation raisonnable, qu'ils réalisent des audits d'accessibilité et qu'ils aident à établir des objectifs raisonnables pour les projets. A la Fundación Paraguaya, un architecte de Libre Acceso A.C. (une organisation mexicaine qui promeut l'élimination des barrières physiques, sociales et culturelles pour des personnes avec handicap) a réalisé un audit dans quatre de nos bureaux et il a élaboré des recommandations élémentaires pour atteindre les standards minimaux d'accessibilité. Les salles de réunions, les toilettes, les espaces de travail et d'autres installations de la Fundación Paraguaya sont considérés inaccessibles, et quelques recommandations ont été faites afin d'adapter ces espaces pour des PAH, telles que des rampes d'accès secondaires, adaptation des installations sanitaires et la reconfiguration des espaces de travail et des installations publiques. Voir le rapport de "Libre Acceso".
- Dans la mesure du possible, il est important d'impliquer les institutions locales car cela aide à promouvoir et à diffuser la prise de conscience sociale en matière de handicaps sur tout le territoire national. Fundación Paraguaya s'est associée avec la Faculté d'Architecture de l'Université Nationale d'Asunción. Les étudiants de "Dessin inclusif" ont réalisé des audits d'accessibilité dans deux de nos bureaux et nous sommes dans un processus de développement des plans d'adaptation.

Catégorie Cadre # 2: Association avec des Organisations de Handicaps

L'association avec les organisations de handicaps est fondamentale pour intégrer avec succès les personnes avec handicap dans les programmes de microfinances existant, puisque ces organisations offrent un accès à la communauté de handicaps, et elles peuvent offrir également la formation qui fortifie la capacité commerciale des clients potentiels.

Trouver des organisations locales de Personnes avec Handicap (OPH)² avec lesquelles travailler est une des premières mesures à prendre dans le lancement de ce projet. Les OPH peuvent enseigner la manière d'aborder l'inclusion des handicaps d'une manière culturellement sensible, la forme de faire des affaires avec succès avec la communauté de personnes avec handicap, comment faire que votre IMF accueille des personnes avec handicap et comment identifier les personnes avec handicap qui ont le potentiel le plus haut pour devenir des clients excellents. Ces associations constituent également la meilleure manière d'honorer le slogan des personnes avec handicap « Rien sur nous, sans nous ». Dans l'exécution de chaque Catégorie Cadre, les OPH devraient être profondément impliquées. Celle – ci est une stratégie gagnante pour tous les intéressés.

Objectif Principal:

Forger des relations étroites de travail avec les organisations de handicaps principales, permettant d'avancer dans tous les aspects d'un Plan d'Action sur les Handicaps pour les IMF, depuis la conception jusqu'à l'exécution. Ces associations prospèrent au – delà du projet et elles servent à encourager l'inclusion des handicaps de manière permanente.

Objectifs du projet pour cette Catégorie Cadre:

- Des alliances solides avec plusieurs organisations principales des handicaps qui appuient votre IMF de la manière suivante:
 - Pour comprendre les besoins des personnes avec handicap et les barrières qui ont une relation avec l'inclusion financière.
 - Pour sensibiliser et offrir de la formation sur des sujets concernant le handicap.

² Dans le présent document, quand nous utilisons le terme Organisations de Personnes avec handicap, nous faisons référence aux organisations de handicaps de base et non pas à celles où les membres paient seulement une cotisation.

- Pour comprendre la manière dans laquelle les lois et les coutumes locales touchent les personnes avec handicap.
- Pour orienter les personnes avec handicap qui pourraient se bénéficier en tant que clients des IMF.
- Pour adapter des matériels éducatifs et financiers des IMF existant pour les personnes avec handicap.
- Pour développer des matériels de marketing et de recrutement qui soient adaptés aux personnes avec handicap.
- Pour réviser les processus et les procédures appliqués par les IMF depuis la perspective des personnes avec handicap.
- Pour comprendre la différence dans la fourniture des services financiers pour des personnes avec handicap dans les zones urbaines et rurales et les personnes avec différents types de handicap.
- Pour renforcer la capacité des organisations locales de handicaps en ce qui concerne l'inclusion financière.

Lista de Tâches d'Exécution en Association avec les OPH:

- 1) Désigner un gérant de relations de l'IMF en qualité de lien avec les associés des organisations de handicaps clé.
- 2) Identifier des OPH locales candidates pour constituer des associations et inclure des centres de réhabilitation et des organisations qui travaillent pour les personnes de plus de 60 ans.
- 3) Établir des associations avec deux ou trois OPH qui feront partie de l'équipe de planification du projet et appuieront les audits d'accessibilité, analyse de l'écart d'inclusion et le processus d'exécution.
- 4) Les OPH peuvent aider les IMF à mieux estimer le marché potentiel des microfinances des personnes avec handicap en mettant à leur disposition et analyse les données des recherches disponibles.
Ressources spéciales nécessaires : Analyse de marché/Expérience en segmentation.
- 5) Développer une étude de marché pour connaître les produits financiers les plus importants pour la communauté locale des handicaps, par exemple: des prêts, des caisses d'épargne, des assurances.

- 6) Étudier s'il y a un marché de prêts pour des fauteuils roulants, des appareils auditifs ou d'autres équipements spéciaux.
- 7) Identifier les membres des communautés d'OPH qui seraient de bons clients à l'heure actuelle et exécuter une campagne de diffusion sur les produits et les services des IMF.
- 8) Développer et mettre en pratique des programmes d'éducation conçus avec l'appui des OPH qui abordent le sujet des microfinances et des besoins des clients, par exemple, créer des profils de clients avec handicap définissant ceux qui sont les bonnes options potentielles pour les produits et les services des microfinances et ceux qui ne le sont pas. Un échantillon des matériels qui font référence à ce sujet se trouve [ici](#).
- 9) Avec la collaboration des représentants des organisations de handicaps, élaborer une stratégie de marketing pour arriver aux personnes avec handicap qui incorpore des formats accessibles.
- 10) Tester les matériels de marketing pour des personnes avec handicap, pour vérifier leur efficacité. Réaliser des évaluations pour inclure des sondages et des focus groups des clients avec handicap.
- 11) Diffuser les matériels de marketing pour des personnes avec handicap post – pilote/validés par tout le réseau des succursales.
- 12) Évaluer la création d'un prix national avec le département de marketing en reconnaissance aux clients avec handicap qui sont particulièrement excellents.

Ressources spéciales nécessaires: Fonctionnaire du Gouvernement ou leader d'entreprise qui surveille la politique de handicaps pour l'attribution des prix.

Des conseils pour sélectionner l'OPH sociale adéquate

- 1) S'assurer que l'organisation est bien administrée.
- 2) Impliquer les organisations orientées vers les droits des PAH et non pas vers les travaux de charité/assistance médicale, qui sont d'accord avec une approche orientée vers les affaires et qui ne requièrent pas de subside permanent.
- 3) Comprendre si l'organisation a des connexions dans le marché objectif (populations rurales/urbaines des classes moins favorisées).
- 4) Consulter avec plusieurs intéressés si l'organisation représente ses membres ou si elle a des registres d'incidence dans des causes des PAH.
- 5) Étudier la santé financière de l'organisation.

Une liste non exhaustive des ONGs et des agences des Nations Unies qui assistent les personnes avec handicap est disponible [ici](#).

Perspectives d'exécution de Fundación Paraguaya (FP)

- Établir le dialogue entre les secteurs des IMF et les OPH est fondamental, les IMF ont besoin d'un appui externe pour mieux comprendre les handicaps et l'importance de l'inclusion financière pour les personnes avec handicap. Souvent les OPH manquent de connaissances en développement des microfinances et microentreprises, et elles ne sont pas au courant des grandes opportunités pour des clients avec handicap.
- Les organisations locales sont des éléments clé pour l'appui à long terme, références des clients, incorporation des handicaps dans le contexte local et les lois qui concernent les personnes avec handicap. Les alliances peuvent améliorer la capacité des IMF pour travailler avec des personnes avec handicap. Les relations avec les leaders du gouvernement sont également très importantes
- Les organisations internationales telles que Handicap International peuvent jouer aussi un rôle essentiel, par exemple, pour créer conscience, évaluer les niveaux d'inclusion actuels des IMF et élaborer des matériels de formation pour le personnel des succursales et les cadres supérieurs.
- Fundación Paraguaya a signé un accord de coopération avec SENADIS, le Secrétariat National pour les Droits des Personnes avec Handicap, pour réaliser la formation en éducation sur des plans d'affaires, budget personnel et familial et création d'entreprises pour 10 femmes, afin qu'elles puissent promouvoir de nouvelles banques communales dans leurs communautés. On espère que ces clients seront capables de s'incorporer aux Programmes de Banques Communales et d'Élimination de la Pauvreté de FP, en cherchant de cette manière, non seulement l'inclusion financière, mais aussi mener le combat dans d'autres aspects de l'inclusion. En tant que projet pilote, cela pourrait apporter des bénéfices sur la manière dont la Fundación Paraguaya implique les PAH comme des futurs clients.
- FP a développé des relations de travail avec plusieurs autres organisations qui opèrent dans le secteur du handicap. Beaucoup d'entre elles ont participé à des sessions de prise de conscience, information et référence. Parmi elles se trouvent: la Fundación Sarakí, la Fundación Solidaridad, l'Association des Sourds du Paraguay, Agora Paraguay, le Centre de Sourds du Paraguay, ADISSAN, Centre Luis Guanella, APAQUIPEX. Les relations avec ces OPHs sont à leurs débuts, et la Fundación Paraguaya continuera à servir de lien avec elles à mesure que son portefeuille d'activités se verra fortifié.
- Le Personnel Administratif de la FP a participé à un atelier de formation de trois jours pour le renforcement de ses capacités dans l'identification des handicaps physiques, y compris les mesures adéquates et l'évaluation requises pour des bénéficiaires en fauteuils roulants.

Documents connexes

- Handicap International, “Good Practices for the Economic Inclusion of Persons with Disabilities” (2006), disponible [ici](#).
- Washington Group on Disability Statistics, “Understanding and Interpreting Disability as Measured using the WG Short Set of Questions” (2009), disponible [ici](#).
- Organisation Mondiale de la Santé, “Réhabilitation de Base Communautaire,” disponible [ici](#).
- Cheryl Frankiewicz y Craig Churchill, *Making Microfinance Work: Managing Product Diversification* (Genève: Organisation Internationale du Travail, 2011), disponible [ici](#).
- [Mobility International USA, *Building an Inclusive Development Community* \(Washington, DC: Mobility International, 2004\), disponible \[ici\]\(#\).](#)
- [Conseil International des États – Unis pour les Handicaps, “Global Disability Rights Library,” disponible \[ici\]\(#\).](#)

Organisations d’Appui

- Fonds pour les Droits des Personnes avec Handicap

Catégorie Cadre # 3: Politique des Ressources Humaines, Pratiques et Formation du Personnel en Inclusion des Handicaps

L'inclusion réussie des handicaps demande du personnel qui sait comment être inclusif en matière des handicaps et accueillant pour les populations susceptibles de financement mais sans assistance, et le leadership dans ce domaine doit surgir du département des Ressources Humaines. Une forme particulièrement importante pour que les départements des ressources humaines produisent le changement consiste à être proactifs dans le recrutement des personnes avec handicap qualifiées en qualité de membres du personnel. Cela envoie un message fort aux fonctionnaires, ainsi qu'à la communauté de handicaps, qui veut dire qu'une IMF est engagée avec l'inclusion des handicaps.

Objectif Principal

Tout le personnel de l'IMF s'engage à appuyer les droits et la viabilité économique des personnes avec handicap. Cela se traduit par un effort soutenu et habile pour arriver à ce segment de marché et en dernière instance, par une augmentation significative dans le nombre de clients et du personnel avec handicap.

Objectifs du Projet pour cette Catégorie Cadre:

- Un langage inclusif non discriminatoire et le handicap sont incorporés dans le Code d'Éthique et d'autres politiques ou documents clé de l'IMF, selon les Principes de Protection au Client de la Smart Campaign.
- Le personnel de l'IMF est formé dans les meilleures pratiques d'inclusion des handicaps et leurs implications, de manière qu'il a déjà la connaissance et la conscience en général.
- Quelques fonctionnaires de l'IMF sont capables d'animer des cours de formation et de créer conscience chez leurs collègues.
- Comme résultat de la formation, le personnel de l'IMF s'est engagé à inclure des personnes avec handicap parmi ses clients.
- L'IMF a une définition claire des handicaps, et un instrument efficace pour réaliser le suivi du nombre des clients avec handicap et de leurs progrès

- Des normes et des politiques de recrutement ouvrent le chemin aux personnes avec handicaps comme fonctionnaires.

Liste des Tâches d'exécution en Ressources Humaines/ Formation:

1. Effectuer une enquête auprès du personnel et du directoire de l'IMF sur les attitudes d'inclusion des handicaps dans la maison centrale et dans toutes les succursales – cela est fondamental pour le développement d'une formation effective et donne une ligne de base. Recueillir et mettre en relief les meilleures pratiques actuelles de ressources humaines, reliées avec les personnes avec handicap qui sont utilisées dans les institutions locales et du monde entier. Utiliser ces matériels pour développer un programme de formation du personnel en inclusion des handicaps.

Ressources spécialisés nécessaires: Appui d'une organisation experte, Handicap International et des organisations de handicaps locales associées.

2. Effectuer des formations sur l'inclusion des handicaps avec le Conseil de Direction et la haute gérance, afin d'assurer leur engagement.
3. Modifier les politiques des ressources humaines existant, comme le code de conduite, le livre des règles du personnel et les descriptions actuelles du travail qui peuvent donner lieu à des barrières pour l'inclusion des personnes avec handicap.
4. Promouvoir l'importance de l'inclusion des personnes avec handicap dans le personnel par la réalisation de cours de formation pour changer les perceptions ou les attitudes négatives qui peuvent exister vers les personnes avec handicap.
5. Réviser les manuels et les codes des politiques de conduite des ressources humaines pertinents, pour garantir qu'ils mettent l'accent sur la non discrimination par rapport aux personnes avec handicap avec un langage clair, en concordance avec le principe sur l'attention responsable aux clients de Smart Campaign.

Ressources spécialisées nécessaires: Révision des normes de performance de Smart Campaign pour ce principe.

6. Garantir l'inclusion de langage non discriminatoire sur les personnes avec handicap, les personnes de plus de 60 ans et d'autres populations dans les nouveaux matériels d'orientation des employés et dans les cours d'actualisation. En outre, insister sur les pratiques amicales vers les personnes avec handicap dans les mêmes programmes de formation.

7. Développer un programme de “formation de formateurs” en inclusion des handicaps et en création de conscience, qui assure que la formation puisse arriver à tout le personnel et que la capacité pour former soit installée dans l’organisation
8. Développer un programme de formation d’inclusion des handicaps pour tout le personnel.
9. Tester un programme de pratiques pour des personnes avec handicap qui travaillent dans l’institution. Consulter avec les organisations de handicaps et les universités pour accéder à des candidats potentiels.
10. Développer et mettre en marche une stratégie de recrutement pour augmenter le nombre d’employés à tous les niveaux qui soient des personnes avec handicap qualifiées.
11. Effectuer une deuxième enquête sur les attitudes et les pratiques concernant les handicaps, pour évaluer l’impact de la sensibilisation et les efforts de formation.

Perspectives d'exécution de Fundación Paraguaya:

- Il est souhaitable de faire une mise au point de l'état et les attitudes actuelles de votre IMF concernant l'inclusion des handicaps avant de développer des activités d'exécution.
- Le fait de diffuser le message à l'intérieur de l'organisation est important. Tous les employés doivent participer aux cours de formation afin de créer conscience et un sens d'engagement.
- La plupart des IMF travaille déjà avec des clients avec handicap "par hasard" ou parce que le personnel de la première ligne avait favorisé l'inclusion des handicaps avant l'exécution du projet. Des exemples de ce type de clients font une grande différence pour l'inclusion et ils illustrent les pratiques qui abordent les besoins des clients avec handicap.
- Il est important que, comme une partie de la formation, on aide le personnel à mieux identifier les clients et les clients potentiels avec handicap. Les handicaps ne sont pas toujours évidents, par exemple, les personnes avec des troubles psycho – sociaux. De nos jours, la seule manière de réaliser le suivi du nombre des personnes avec handicap utilisé par la Fundación Paraguaya, est une enquête répondue de manière inconsistante envoyée par les directeurs des succursales. L'inconsistance peut être le résultat des critères utilisés par les divers officiers de crédit/fonctionnaires concernés, qui pourraient être différents en fonction de leur connaissance et de la perception des personnes avec handicap. Fundación Paraguaya fera des efforts pour avoir des critères uniformes pour tous les directeurs des succursales, afin d'identifier et de mesurer le nombre des personnes avec handicap qu'ils reçoivent.
- Les institutions financières en général ont des succursales distribuées dans tout le pays, raison pour laquelle réunir tous les employés peut être une tâche difficile. Pour cette raison, et pour garantir la continuité à long terme, il est nécessaire de désigner des personnes clé qui peuvent former leurs collègues et qui constituent des ressources pour des sujets d'inclusion
- Handicap International a réalisé une évaluation sur l'inclusion des handicaps à la Fundación Paraguaya, elle a pourvu une formation pour tous les gérants et animé des sessions de « formation de formateurs » pour des fonctionnaires clé dans l'identification des personnes avec handicap. Également des formations sur les ressources humaines et l'inclusion des personnes avec handicap à titre d'employés ont eu lieu. Les matériels suivants sont les résultats de ce travail et ils sont disponibles ici.
 - Guide pour aider le personnel à identifier les personnes avec handicap.
 - Guide pour l'approche de groupe.
 - Guide révisée de formation.
 - Guide pour aider les IMF à établir une politique de handicaps.
 - Recommandations pour l'adaptation des manuels de procédure de la Fundación Paraguaya et un manuel pour les décideurs.
 - Modules de formation des ressources humaines et manuel pour le recrutement des personnes avec handicap.
 - Modules de formation d'administrateurs de terrain et
 - Manuel pour le recrutement et l'incorporation de personnes avec handicap dans le lieu de travail.
- Le plan prévoit que les membres du personnel désignés deviennent nos ressources fondamentales d'inclusion de handicaps, réalisent des sessions de formation de conscience et aident le personnel de première ligne à identifier les personnes avec handicap.

Documents Connexes:

- Smart Campaign, “Nondiscrimination Policy of Fundación Paraguaya,” disponible ici.
- Convention des Nations Unies sur les Droits des Personnes avec Handicap (en particulier les articles 5, 7 et 27), disponible ici.
- Fundación Paraguaya, “Código de Ética,” disponible ici.
- Commission des Droits de l’Homme de l’Australie, “Developing an Effective Action Plan,” disponible ici.
- Smart Campaign “Smart Note: Hiring Persons with Disability at AccessBank Azerbaijan,” disponible ici.

Organisations d’Appui

- [Smart Campaign](#)
- [EARN](#)
- Commission des Droits de l’Homme de l’Australie
- [Global Partnership on Disability and Development.](#)³

³ [Abonnez – vous à son journal pour savoir plus sur les opportunités d’emploi et consulting, ainsi que sur les avancées hebdomadaires dans le monde des handicaps, en envoyant un courriel à \[GPDD@LISTSERV.SYR.EDU\]\(mailto:GPDD@LISTSERV.SYR.EDU\)](#)

Catégorie Cadre #4: Cadre Légal

Comprendre le contexte juridique dans lequel une IMF opère à l'échelle internationale, nationale et locale est une étape nécessaire dans l'inclusion des handicaps. La Convention sur les Droits des Personnes avec Handicap (CDPH) fournit un cadre de base. La CDPH de l'ONU a été signée par 155 pays et ratifiée par 130 pays.⁴ Le pays a signé et ratifié la Convention ? Le pays a commencé à harmoniser ses lois locales avec les dispositions de la CDPH ? Dans le cas affirmatif, quelles sont les exigences légales pour son accomplissement ? Les institutions financières doivent connaître par exemple, les lois qui régissent la capacité juridique. Par exemple, les personnes avec handicap, ont – elles le droit d'ouvrir des comptes en banque ? Les lois de bien – être social découragent – elles les PAH pour utiliser des services financiers, car elles pourraient perdre les bénéfices du bien – être social ? Les changements dans la loi doivent être surveillés par un avocat. Les pays qui n'ont pas encore harmonisé les lois locales avec les obligations du traité CDPH devraient le faire sans tarder. Les OPH alliées doivent avoir une idée assez complète sur les lois en vigueur pour les personnes avec handicap, et elles peuvent donner des conseils sur leur application. Si les lois sont problématiques, les institutions pourraient même avoir intérêt à contacter les autorités pour suggérer des changements.

Objectif Principal

Toutes les exigences légales locales et internationales en relation avec l'inclusion des handicaps et de citoyenneté économique pour les personnes avec handicap sont comprises et elles sont entièrement reflétées dans les opérations de l'organisation. Les déficiences significatives dans la protection légale et l'appui pour l'inclusion financière des personnes avec handicap sont identifiées. Dans la mesure du possible, l'organisation maintient un dialogue pour promouvoir des réformes.

Objectifs du projet pour cette Catégorie Cadre

- L'accomplissement actif des lois locales et internationales et les politiques gouvernementales concernant l'inclusion des handicaps en général et ce qui est en relation avec les services financiers.
- L'IMF est disposée à soutenir les efforts de la communauté avec handicaps pour obtenir l'égalité devant la loi dans le secteur financier, ainsi que l'obtention de la "capacité juridique" pour les personnes avec handicap en ce qui concerne l'inclusion financière.

⁴ Cliquez [ici](#) pour voir la liste des pays qui ont signé et ratifié la Convention.

Liste des Tâches d'Exécution dans le Cadre Légal

1. Désigner un ou plusieurs membres du personnel de l'IMF en qualité de responsables de se tenir au courant des dispositions légales et de leur accomplissement par l'organisation. Cela demandera la formation en exigences internationales et nationales sur les handicaps.
2. Produire ou obtenir une analyse des lois et des politiques gouvernementales de son pays concernant les personnes avec handicap, avec une orientation vers l'identification de ce qui est nécessaire pour leur accomplissement. Les sujets spécifiques qui doivent être traités sont les suivants :
 - a) Déterminer les formes dans lesquelles les lois actuelles peuvent représenter un obstacle pour le progrès vers l'inclusion des personnes avec handicap.
 - b) Identifier les écarts principaux entre les pratiques actuelles des IMF concernant les personnes avec handicap et ce qui est disposé par la loi – et ce que cela signifie pour les institutions financières et la manière d'utiliser les lois et les politiques publiques pour soutenir leurs efforts orientés à surmonter les déficits existant pour être plus inclusifs en matière de handicaps.
 - c) Comprendre les lignes directrices de bien – être social et comment elles sont appliquées aux personnes avec handicap. Dans quelques pays, par exemple, les bénéfices par incapacité s'obtiennent immédiatement si on cherche des opportunités d'auto – emploi.
 - d) Comprendre les lois locales concernant la "capacité juridique", pour assurer que les personnes avec handicap aient le droit d'administrer leurs propres affaires, y compris la célébration de conventions financières formelles.
 - e) Évaluer les lois et les politiques de fourniture de services financiers pour des personnes de plus de 60 ans (beaucoup d'entre elles peuvent avoir un handicap ou en développer un).

Ressources spécialisées nécessaires: Représentant des droits du troisième âge et organisations de soutien.
3. Exécuter les changements nécessaires dans les politiques internes pour assurer l'accomplissement total des lois locales et internationales existant, les règlements et les obligations du traité.
4. Appuyer les organisations des handicaps dans le développement des modules de formation pour leurs officiers, en relation avec les droits des personnes avec handicap en vertu de la législation locale en matière de handicaps et la Convention sur les Droits des Personnes avec

Handicap en ce qui concerne le travail et l'emploi [optionnel pour les organisations qui veulent aller plus loin].

5. Développer et exécuter un plan d'incidence avec des organisations de handicaps associées, ou appuyer les plans des autres pour chercher une majeure application des lois de handicaps du pays et/ou leur amélioration – tant en ce qui concerne l'inclusion financière que la discrimination en termes plus généraux, selon la CDPH [optionnel pour les organisations qui veulent aller un peu plus loin].
6. Forger une relation avec les autorités gouvernementales chargées de surveiller l'application de la CDPH et de son Protocole Facultatif.

Documents Connexes

- Convention des Nations Unies sur les Droits des Personnes avec Handicap (en particulier les Articles 12,13 et 14), disponible ici.
- Michael Fembek, Thomas H. Butcher, Ingrid Heindorf y Caroline Wallner-Mikl, *Zero Project Report 2013* (Austria: Zero Project, 2013), disponible ici.

Organisations d'Appui

- [Blue Law International](#)
- [Harvard Law School Project on Disability](#)
- [Disability Rights International](#)
- [Zero Project](#)
- [Disability Rights Fund](#)

Perspectives d'exécution de Fundación Paraguaya:

Au Paraguay, le niveau de connaissance de la communauté juridique en matière de handicaps est faible, raison pour laquelle il est difficile d'institutionnaliser la CDPH. Malgré les progrès obtenus grâce à la promotion, la CDPH ne s'applique pas pleinement. Tous les signataires de la CDPH, y compris le Paraguay, se sont engagés à respecter les exigences de la Convention, mais la manière de rendre opérationnelles ces exigences varie d'un pays à l'autre. Un modèle ne sert pas pour tous – tous les pays ont des structures et des procédures légales différentes. Jusqu'à la date d'aujourd'hui, quelques défis que la Fundación Paraguaya doit relever sont:

- La détermination d'une définition des personnes avec handicap permettant à un officier de comptes ou à un autre employé d'identifier avec précision les personnes avec handicap. Au Paraguay, il n'y a pas de cartes spécifiques pour les personnes avec handicap, ce qui existe dans certains pays. Un certificat émis par SENADIS est octroyé à ceux qui passent un examen pour obtenir un emploi. Cependant, la disponibilité de ces certificats est concentrée dans la capitale, Asunción, et il n'arrive pas à beaucoup d'autres zones.

Catégorie Cadre #5: Technologie appropriée pour l'inclusion

Les personnes sans accès à la technologie ont des résultats différents dans la vie dans une série de dimensions importantes – et les personnes avec handicap se trouvent particulièrement dans une situation de risque de rester en arrière si les produits technologiques ne sont pas conçus en pensant à l'accessibilité. Concevoir un produit pour qu'il soit accessible est beaucoup moins coûteux que l'adapter une fois qu'il a été développé. La bonne nouvelle c'est que beaucoup de technologies utilisées pour les affaires, y compris la fourniture des services financiers, font que l'inclusion des personnes avec handicap soit plus facile et que les coûts des outils de technologie d'assistance, tels que des lecteurs d'écran, soient en train de baisser et il y a déjà beaucoup de technologies alternatives qui ne coûtent pas cher. Quelques entreprises de technologie sont en train d'assumer des positions de leader par rapport à l'accessibilité, et, en conséquence, plus de téléphones et de distributeurs automatiques ont une fonctionnalité d'assistance. Même si la technologie dans votre pays est encore relativement faible, cela ne va pas durer longtemps.

Objectif Principal

Les personnes qui veulent être clients ou fonctionnaires peuvent utiliser les technologies de l'IMF pour recevoir des services ou pour exercer leurs fonctions, et ce résultat est obtenu de manière rentable.

Objectifs du projet pour cette Catégorie Cadre

- L'inclusion des Handicaps est parfaitement intégrée dans la stratégie technologique de votre IMF.
- Les exigences technologiques d'inclusion des handicaps sont appliquées dans les décisions quotidiennes concernant le recrutement et la sélection de produits.
- Toutes les nouvelles technologies et voies de distribution adoptées par les IMF sont conçues pour répondre aux besoins des clients avec handicaps, dans la mesure du possible.

Liste des Tâches d'Exécution de Technologie appropriée pour l'inclusion

L'exécution de processus ne dépend pas d'une seule personne ou programme, mais ils doivent être adoptés de manière intégrale par l'IMF, selon le commentaire de Fernando Botelho en "Inclusion of Persons with Disabilities in Microfinance through Organizational Learning and the Strategic Use of Low-cost Technologies", une IMF doit faire une évaluation des différentes technologies tant de hardware que

de software qui sont disponibles pour leur utilisation, soit avec licence ou par software gratuit pour faciliter l'inclusion des handicaps.

En outre, le livre de G3ict, "The Accessibility Imperative", présente les défis et les opportunités de l'application de la Convention sur les Droits des Personnes avec Handicap en matière d'accessibilité aux technologies de l'information et de la communication. Il doit être consulté par les spécialistes en développement des TICs et les administrateurs de systèmes pour comprendre les besoins des personnes avec handicap.

1. Identifier le champion interne en matière de technologie d'inclusion au département des TICs pour promouvoir l'amélioration en accessibilité pour les personnes avec handicap.

2. Réaliser un audit de la technologie d'inclusion de handicaps dans les bureaux de l'IMF.

Ressources spécialisées nécessaires: Conseil des spécialistes en technologies d'assistance (qui connaissent des sites web accessibles, des lecteurs d'écran et de bureaux réglables) pour appuyer l'exécution du plan sur la manière d'adapter la technologie pour concevoir des produits financiers qui permettent de maximiser la portée de la population avec handicaps, y compris les sourds et les aveugles.

3. S'associer avec des experts et des organisations de handicaps avec équipement pour aider à établir les priorités concernant les améliorations technologiques les plus urgentes et faisables.

4. Développer un plan d'un an pour mettre à jour les systèmes, de manière à faire son IMF plus appropriée pour les handicaps, tant pour le personnel que pour les clients, sur la base d'un

audit de la technologie antérieure. Identifier et procéder en premier lieu avec les améliorations simples et peu coûteuses.

5. Exécuter des normes d'acquisition par voie des TICs qui orientent la commande de nouveaux équipements pour vérifier qu'ils sont en conformité avec les normes de conception universelle.

6. Garantir que toutes les voies de distribution soient aussi inclusives que possible. Cela varie beaucoup selon la région et la disponibilité de technologies

Options de Technologie d'Assistance :

- Support d'accès à des Ordinateurs, tels que des lecteurs d'écran pour le personnel.
- Technologie TTY.
- Distributeurs automatiques accessibles.

Pour une liste complète d'exemples de Technologie d'Assistance, [cliquez ici](#).

Documents connexes

- Fernando Botelho, "Making Microfinance Institutions Disability Accessible," F123, disponible ici.
- G3ict, *The Accessibility Imperative*, Disponible ici.

Organisations d'Appui

- [The Global Initiative for Inclusive ICTs](#)
- [F123 Technology](#)
- [Information Policy and Access Center](#)
- [IBM Human Ability and Accessibility Center](#)
- [Decque](#)
- [GAATES](#)
- [Accessibility Tech](#)
- [G3ict](#)

Perspectives d'exécution de Fundación Paraguaya:

- Très peu d'équipes internes de technologie de l'MF, y compris celle de la Fundación Paraguaya, ont de l'expérience dans des questions concernant le handicap ou comprennent la manière dans laquelle la technologie peut être utilisée pour augmenter l'inclusion. L'aide externe peut faire la différence pour prendre de l'élan.
- Fundación Paraguaya a reçu la visite de Fernando Botelho, le fondateur de F123 et spécialiste brésilien en technologies inclusive. Fernando a effectué une analyse approfondie de l'environnement de technologie de FP et il a fait une série de recommandations pour profiter de la technologie afin de faciliter l'inclusion. Son rapport a mis en relief les modifications nécessaires dans nos processus et critères institutionnels pour aider les personnes avec handicap à faire partie de l'institution en qualité de clients ou d'employés.
- FP a déjà une infrastructure de TICs très prometteuse du point de vue de la versatilité, coût réduit et accessibilité. Son utilisation de [LibreOffice](#) au niveau interne, donne à l'organisation la possibilité de recruter des personnes qui pourraient utiliser les stations de travail basées sur Windows ou Linux. L'utilisation par FP de [MySQL](#) et d'un autre software libre et de code ouvert (FOSS) dans ses serveurs fait que ses systèmes soient plus versatiles en termes de disponibilité de l'information à travers des messages SMS aux téléphones portables des clients. En fait, les solutions de software libre telles que [Asterisk](#) ou [FreeSwitch](#) peuvent aider FP dans l'automatisation des interactions par voie téléphonique, qui réunissent les renseignements de la banque de données interne de FP et les mettent à disposition par des SMS simples, qui peuvent être utiles pour un grand nombre de personnes, y compris celles qui sont sourdes ou avec des difficultés auditives, ainsi que par des documents audio enregistrés ou synthétisés et utiles également pour une large variété de clients, y compris les aveugles. [Lisez le rapport.](#)

Catégorie Cadre #6: Capacités Financières des Clients

Le niveau de connaissance (pour ne pas dire le niveau de connaissance financière) des PAH est beaucoup plus bas que la moyenne de celui de la population de n'importe quel pays. Cela comprend toutes les personnes avec handicap, et non seulement les aveugles et les sourds. Si c'est vrai que les organisations de microfinances ne sont pas toujours obligées à fournir ces services, il n'est pas moins vrai que l'éducation financière et la formation peuvent augmenter la citoyenneté économique des clients qui reçoivent ces services, améliorer leur capacité de prendre des décisions informées sur les produits financiers disponibles. Il y a des outils de formation financière et d'éducation pour les affaires de haute qualité et souvent ils sont disponibles en ligne, mais pas toujours dans des formats accessibles. L'absence de sites web accessibles ne fait qu'aggraver le problème. Comme le suggère l'exemple de la Fundación Paraguaya, il n'est pas nécessaire de modifier les matériels de manière substantielle pour s'occuper des personnes avec handicap, mais les besoins d'accessibilité doivent être pris en compte.

En outre, pour faire un marketing effectif chez les personnes avec handicap, la publicité et les matériels de promotion de l'IMF doivent être présentés dans des formats accessibles. Cette section apporte les lignes directrices nécessaires pour commencer à parcourir le chemin vers une couverture de clients plus inclusive.

Objectif Principal

Toutes les personnes avec handicap qui sont actuellement des clients ou des clients potentiels ont l'éducation financière dont elles ont besoin provenant des institutions de microfinances, des organisations des handicaps, ou d'autres fournisseurs de services éducatifs, pour l'utilisation prudente des produits financiers.

Objectifs du projet pour cette Catégorie Cadre

- Lorsqu'ils sont disponibles pour les IMF, les matériels d'éducation financière et les modules de formation seront modifiés, en cas de besoin, afin qu'ils soient utiles pour les clients dont le handicap ne permet pas d'utiliser les matériels existant.
- Les IMF commercialisent de manière proactive leurs services financiers (en format accessible) avec la communauté des handicaps, assistées par les organisations de handicaps et des institutions éducatives.

Liste des Tâches d'Exécution pour les Capacités Financières

1. L'IMF doit comprendre les besoins d'éducation financière des personnes avec handicap dans leur communauté. Un audit d'accessibilité peut être fait en collaboration avec les organisations de handicaps afin d'apprécier les priorités et les limitations des marchés locaux. Les clients avec handicap actuels peuvent aider les IMF à développer des formes appropriées pour améliorer leurs services.
2. Identifier les contenus éducatifs saillants de cette initiative qui peuvent être exploités à travers la révision des matériels de formation actuels accessibles pour des personnes sans handicap, pouvant comprendre des matériels conçus pour le personnel ainsi que pour les clients et des matériels disponibles à l'échelle locale et globale.
3. Approcher les institutions éducatives et locales des handicaps pour mieux comprendre leurs priorités concernant les personnes avec handicap et explorer la manière de pouvoir travailler ensemble pour aborder des objectifs communs.
4. Développer une suite accessible pour des personnes avec handicap, sur les modules de formation financière et d'affaires. Ces outils éducatifs peuvent être fournis par les IMF, les organisations de handicaps, et/ou les institutions d'enseignement.
5. Tester ces nouveaux modules de formation pour l'entreprise destinés aux personnes avec handicaps dans de petits groupes et par la réaction des clients, pour exécuter des améliorations.
6. Développer ces modules de formation de la manière la plus large après l'incorporation de la session de feedback pilote.
7. Développer un programme de "formation des formateurs" pour garantir que ce programme puisse avancer et survivre à l'étape pilote.
8. Explorer la création d'un prix annuel pour les clients ayant un handicap qui complètent leur formation et établissent une entreprise prospère.

Perspectives d'exécution de Fundación Paraguaya:

- Après la signature de l'accord avec SENADIS, Fundación Paraguaya a réalisé une formation pour un groupe de femmes qui dans ce cas en particulier, n'avait pas besoin de dispositifs spéciaux d'assistance pour l'utilisation effective des matériels de formation en éducation financière. Fundación Paraguaya devra s'assurer que les futurs clients qui ont besoin des matériels d'éducation financière puissent les obtenir dans des formats accessibles qui répondent à leurs attentes.

Documents Connexes

- [Dan Kadlec, "Bold New Rule: Students in the U.K. Must Study Personal Finance," *Time Magazine* \(February 14, 2013\), disponible ici.](#)
- Diálogo de Accion International sobre el Programa de Negocios, disponible ici.

Organisations d'appui

- [Child and Youth Finance International](#)
- [Making Cents International](#)
- [Aflatoun](#)
- [Paralife Foundation](#)
- [The Solutions Marketing Group](#)

ANNEXE

Ci – dessous on peut trouver des liens avec des organisations qui ont contribué de manière substantielle à l’inclusion des handicaps et qui sont en train de promouvoir de manière active l’importance de l’inclusion des handicaps pour la construction de communautés solides. Cette liste peut servir de point de départ utile pour une révision littéraire plus complète. CFI, Smart Campaign, FP collateral et d’autres documents pertinents sont énoncés par la suite.

Documents connexes

- Organisation Internationale du Travail, *ILO Global Business and Disability Network Annual Report* (Ginebra: ILO, 2011), disponible [ici](#).
- Commonwealth Bank, “Disability Action Plan,” disponible [ici](#)
- Joshua Goldstein, Discurso de Apertura, Foro Binacional sobre Derechos Humanos de Personas con Discapacidades, 19-21 de setiembre del 2012, Tijuana y Ensenada, México, disponible [ici](#).
- Joshua Goldstein, Comentarios en la Sexta Sesión de las Naciones Unidas en la Conferencias de los Estados Partes de la Convención de los Derechos de Personas con Discapacidad, 17-19 de julio del 2013, disponible [ici](#).
- Making it Work, “Making it Work Toolkits,” disponible [ici](#).
- Organisation Mondiale de la Santé, *Rapport Mondial sur les Handicaps* (Genève: WHO, 2011), disponible [ici](#).
- Smart Campaign, “Guidance Document on Non-Discrimination,” disponible [ici](#).
- Smart Campaign, “How to Develop a Code of Ethics,” disponible [ici](#).

Organisations d’appui

- [Australian Network on Disability](#)
- [Banco D-Miro](#),
- [Council of Canadians with Disabilities](#)
- [International Disability Alliance](#)
- [Christian Blind Mission](#)
- [Commonwealth Bank](#)
- [Leonard Cheshire International \(Edamat\)](#)
- [Mobility International USA](#)

- [Consejo Nacional de Discapacidad](#)
- [Trickle Up](#)
- [Centro de Inclusión Financiera](#)
- [Making it Work](#)
- [Instituto Mundial de Discapacidades](#)
- [Banco Interamericano de Desarrollo](#), Beyond Banking Program on Global Sustainability

