

FICHE 1
 Comprendre les profils financiers pour adapter l'offre de services aux populations réfugiées et migrantes

FICHE 2
 L'inclusion financière des populations réfugiées et migrantes face aux défis de l'identification

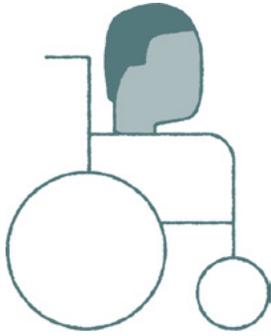
FICHE 3
 Des services financiers numériques pour renforcer l'inclusion financière des populations réfugiées et migrantes

FICHE 4
 Inclusion financière et intégration socio-économique des populations réfugiées migrantes

FICHE 5
 Réduire les inégalités dans l'accès aux services financiers envers les femmes réfugiées et migrantes

FICHE 6
 Accompagner le changement dans les institutions financières pour une meilleure inclusion des personnes réfugiées et migrantes

FICHE 7
 Les leviers du changement d'échelle dans l'inclusion financière des populations réfugiées et migrantes

FICHE 8
 Prendre en compte le handicap dans l'inclusion financière des populations réfugiées et migrantes


Prendre en compte le handicap dans l'inclusion financière des populations réfugiées et migrantes

INTRODUCTION

La question de la prise en compte du handicap constitue un impensé des enjeux associés à l'intégration socioéconomique des populations réfugiées et migrantes et de leur accès aux services financiers. Pourtant, les situations de handicap sont fréquentes au sein des populations migrantes et réfugiées, car elles sont en provenance de pays en crise où les systèmes de santé sont fragilisés, mais aussi soumises à de nombreux traumatismes durant les parcours migratoires.

En Colombie, le projet *Cerrando Brechas* a porté une attention spécifique à la question de l'inclusion financière des personnes migrantes en situation de handicap. Les innovations introduites à ce sujet peuvent servir de référence vis-à-vis de l'inclusion financière de ces personnes dans d'autres contextes.

POINTS-CLÉS

- La veille mise en œuvre dans le cadre de la capitalisation transversale met en évidence l'importance des situations de handicap pour les populations vulnérables que sont les migrants et réfugiés. Ces populations sont en provenance de pays en crise où les systèmes de santé sont fragilisés, et soumises à de nombreux traumatismes durant les parcours migratoires.
- En Colombie, le projet *Cerrando Brechas* a porté une attention spécifique à la question de l'inclusion financière des personnes handicapées et les innovations introduites à ce sujet peuvent servir de référence vis-à-vis de l'inclusion financière dans d'autres contextes.
- Il semble utile d'approfondir l'utilisation du référentiel du groupe de Washington pour développer une offre adaptée, responsable et réduire les discriminations (informations, biais à éviter, etc.) au sein des institutions financières.
- Les outils numériques ont été développés par le projet *Cerrando Brechas* en intégrant des adaptations dans le processus d'élaboration pour permettre une meilleure utilisation malgré différents types de handicap (malentendants, déficiences visuelles) ; ce qui présuppose un budget adapté en conséquence.
- Enfin, en matière d'éducation financière, le projet a valorisé des expériences d'associations partenaires pour promouvoir des formations en éducation financière adaptées à un public handicapé.

LES ENJEUX

Sous l'égide de la mobilisation des mouvements de personnes handicapées, les discriminations liées au handicap ont fait l'objet d'une prise en compte croissante au sein de nombreux pays et à l'échelle des organisations internationales. Il est apparu que les traitements défavorables envers les personnes handicapées ne sont pas liés, seulement, à un regard biaisé, mais comprennent également des enjeux matériels et organisationnels majeurs.

Les situations de handicap peuvent être à la fois la cause et la conséquence du parcours migratoire.

Dans le cas particulier de l'inclusion financière des populations réfugiées et migrantes, cette dimension peut s'avérer d'autant plus importante, du fait, d'une part, des conditions propres à la migration et, d'autre part, de la spécificité des barrières à l'emploi liées au handicap. Sur le premier aspect, les situations de handicap peuvent être, à la fois, la cause et la conséquence du parcours migratoire. Cause quand les personnes en migration recherchent des infrastructures et des services de santé mieux adaptés à la prise en charge de leurs handicaps. Conséquence du fait des traumatismes psychosociaux subis pendant leurs parcours migratoires.

Sur le second aspect, l'*Alliance pour l'inclusion financière* (AFI), qui regroupe banques centrales et régulateurs financiers à différents échelles nationales et internationales, met en avant différentes barrières propres à l'inclusion financière des personnes handicapées. Il s'agit, en particulier, des attitudes discriminatoires et des préjugés face aux personnes handicapées, de l'absence de formations adaptées au niveau des personnels des institutions financières, des difficultés d'accès propres aux services numériques, de l'absence de cadres réglementaires adaptés, des difficultés d'accès à l'éducation et, enfin, de l'absence de données spécifiques sur le handicap en matière d'inclusion financière.

Ce double phénomène induit un cercle vicieux entre pauvreté et handicap dans lequel les relations intensifient la vulnérabilité et l'exclusion des personnes concernées. Accentué dans le cas des populations réfugiées, il justifie l'intérêt porté à la valorisation de l'expérience du projet *Cerrando Brechas* en Colombie dans le cadre de la capitalisation transversale, même si cette question n'a pas été abordée, en tant que telle, dans le cadre de *ReFine* en Ouganda.



Qu'est-ce que la FISONG-AFD 2021 « Inclusion financière des migrants » ?

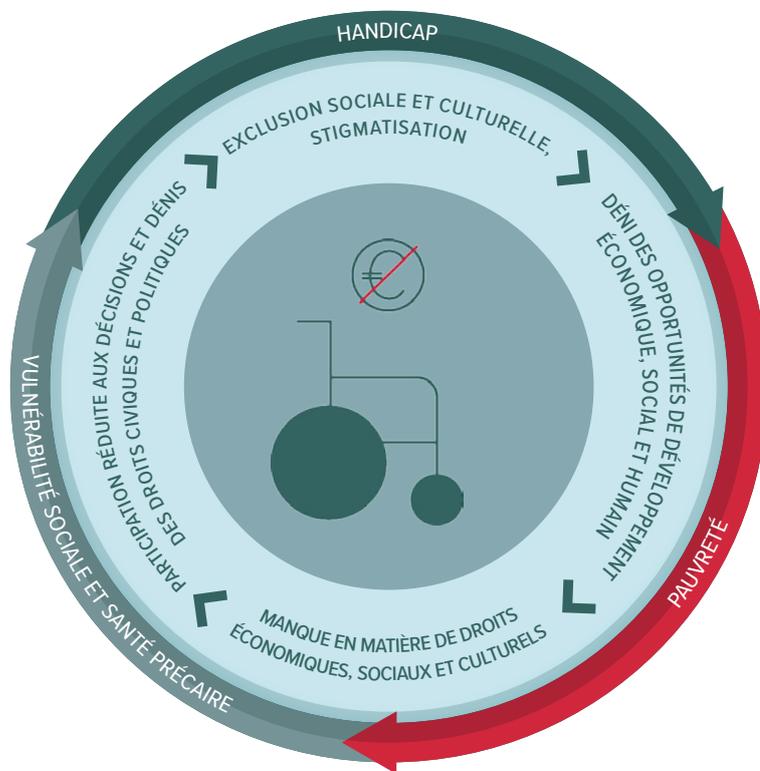
Plus de 180 millions de personnes dans le monde sont déplacées, parmi lesquelles 37 millions de réfugiés (données de la Banque mondiale). Plus de 40% d'entre elles se trouvent dans des pays à revenu faible ou intermédiaire. Ces populations migrantes sont confrontées à des barrières spécifiques en matière d'accès aux services financiers, en partie liées à leur trajectoire migratoire et leurs conditions d'accueil. Or des innovations peuvent contribuer à lever ces obstacles en matière d'inclusion financière et, plus largement, à améliorer l'intégration socioéconomique de ces populations.

C'est pour contribuer à ces objectifs que l'Agence française de développement a décidé de financer deux projets mis en œuvre par la Fédération Handicap International (Humanity and Inclusion) en Colombie et Mercy Corps en Ouganda dans le cadre de la FISONG-2021. Ce dispositif permet de cofinancer des projets de la société civile afin d'en tirer des enseignements grâce à un dispositif de capitalisation transversale. Les projets visent à enrichir les processus d'accompagnement des politiques publiques par les organisations internationales et renforcent la prise en compte des initiatives de la coopération non gouvernementale pour permettre leur changement d'échelle.

Établir des données sur les situations de handicap

En s'inspirant des expériences de la *Fédération Handicap International* (HI) dans l'action humanitaire, le projet *Cerrando Brechas* a mobilisé le référentiel du Washington Group afin de collecter des informations sur l'inclusion des personnes handicapées. Les questions pertinentes sur la caractérisation des niveaux de handicap ont été introduites au niveau des questionnaires sur smartphone utilisés pour enregistrer les participants aux formations développées par le projet. Les personnes en situation de handicap et leurs aidants représentent 15 % des bénéficiaires du projet *Cerrando Brechas* qui a mobilisé ces données pour promouvoir des approches plus inclusives.

Cercle vicieux entre pauvreté et handicap



Le Groupe de Washington sur les statistiques du handicap

Le Groupe de Washington sur les statistiques du handicap a été créé à titre de Groupe d'étude de la Commission de statistique des Nations Unies pour répondre aux besoins d'information sur les personnes handicapées, notamment dans les pays à revenu faible et intermédiaire, et de collecter des données de qualité sur le handicap à l'échelle internationale.

La fonction première du Groupe de Washington est d'encourager et de coordonner la coopération internationale en ce qui concerne la production de statistiques sur le handicap adaptées aux recensements et aux enquêtes nationales. Son objectif principal est de fournir des informations de base sur le handicap comparables au niveau mondial. Depuis 2001, le Groupe de Washington a élaboré, rigoureusement testé et approuvé plusieurs outils de collecte de données statistiques sur le handicap comparables à l'échelle internationale. Chaque année, il rencontre les représentants d'instituts nationaux de statistique, d'organismes des Nations Unies et d'organisations non gouvernementales. Ces vingt dernières années, plus de 135 pays ont collaboré avec le Groupe.

Le Groupe a élaboré un questionnaire détaillé et un questionnaire plus court, destiné aux recensements nationaux, mais également adapté aux enquêtes afin d'estimer la prévalence du handicap, puis d'évaluer l'ampleur de l'exclusion des personnes handicapées.

Adapter les outils numériques aux situations de handicap

Les travaux de diagnostics du projet *Cerrando Brechas* ont mis en évidence les difficultés d'accès des migrants vénézuéliens aux produits et services financiers offerts par les institutions financières colombiennes pour différentes raisons : non-reconnaissance du document d'identité, difficultés d'accès au permis de protection temporaire (PPT) accordé aux migrants par le gouvernement national, manque d'informations sur les conditions, les exigences, les coûts et les procédures, parmi d'autres. Face à ces difficultés d'information, le projet s'est appuyé sur deux outils numériques : LISTA et Con-Hector.

LISTA est une plateforme numérique qui fonctionne comme un jeu interactif et développe un contenu sur l'épargne, le crédit et les portefeuilles numériques, la gestion des budgets familiaux et l'endettement responsable.

Con-Hector est un assistant virtuel qui s'adresse à des personnes en situation de vulnérabilité afin de les mettre en relation avec des solutions numériques adaptées au travers de WhatsApp. Depuis plusieurs années, divers intermédiaires déploient l'application dans une dizaine de pays en Amérique latine et en Afrique. Le projet *Cerrando Brechas* a développé des contenus centrés sur l'entrepreneuriat, les finances personnelles, la santé, l'épargne et le crédit ; ainsi qu'une arborescence de contenus sur les services de santé, la gestion des budgets familiaux et l'endettement responsable, les droits du travail, les produits et services financiers tels que les portefeuilles mobiles.

Avec le soutien de l'Institut national des aveugles, des tests ont été effectués pour déterminer le niveau d'accessibilité des deux solutions numériques et

Mas que café, somos inclusión

En 2020, l'association *Crear Unidos*, dédiée à l'accueil et l'insertion professionnelle de personnes handicapées, inaugure son premier café. Tenu par des personnes en situation de handicap dans la municipalité d'Envigado, il vise à autonomiser et soutenir les projets de vie, le bien-être physique et émotionnel et la stabilité économique des jeunes et des adultes porteurs de handicaps.

L'activité vise à promouvoir l'inclusion sociale et professionnelle dans un espace communautaire qui favorise l'interaction entre les personnes handicapées et non handicapées. La démarche cherche à accompagner les personnes handicapées à développer des compétences douces et durables par le biais d'un processus évolutif, incluant la participation de leurs cercles de soutien (familles, amis, voisins, communauté, professionnels de l'aide).

Un autre *Café crear unidos* a été, depuis, ouvert à Medellin.



Source : *Making it work*, HI (2024).

ont constitué le point de départ de la préparation et de la mise en œuvre de LISTA et de Con-Hector dans le cadre du projet *Cerrando Brechas*.

Pour LISTA, des fonctionnalités permettant aux personnes souffrant de déficiences auditives ou visuelles ont été introduites afin d'accéder au contenu sur l'éducation financière. L'option de sous-titrage a été activée, ainsi que la traduction en langues des signes colombienne et vénézuélienne ; ce qui permet aux personnes malentendantes d'avoir accès aux contenus tout au long de l'application. En outre,

une fonction « Talkback » permet aux utilisateurs malvoyants d'activer le lecteur pour obtenir une description auditive des boutons, des interactions et du contenu qui apparaissent à l'écran.

Dans le cas de Con-Hector, la présentation des contenus a été modifiée en introduisant des clips audios de courte durée et des infographies accessibles afin d'améliorer l'expérience des utilisateurs malvoyants. Le sous-titrage codé et les langues des signes colombienne et vénézuélienne ont été activés dans les vidéos pour les

personnes malentendantes. Les contenus associés à l'accès au système de santé et les formalités administratives qui y sont liées ont également été adaptés.

Ces développements spécifiques orientés vers l'accessibilité des personnes en situation de handicap et les partenariats à mettre en œuvre pour le développement des applications doivent être pris en compte dès la programmation des budgets dans la préparation des activités du projet.

Valoriser les expériences d'intégration socioéconomique des personnes handicapées

L'initiative *Making It Work* de HI cherche à promouvoir des améliorations pérennes dans les vies des personnes handicapées, en lien avec les principes de la Convention sur les Droits des Personnes Handicapées. Il s'agit de collecter les bonnes pratiques des projets et partenaires améliorant la vie de personnes handicapées à travers le monde, sur des sujets tels que l'éducation, la santé, l'emploi, les questions de genre, etc. L'initiative soutient les organisations partenaires dans la mise en place de projets inclusifs et concourt à leur donner une visibilité plus importante.

Le projet *Cerrando Brechas* a développé un appel à initiatives au travers du dispositif Making it work sur ses différents axes d'inclusion. Parmi les lauréats, le partenaire *Café crear unidos* a été reconnu comme une expérience inclusive particulièrement inspirante pour les personnes handicapées, qu'il s'agisse d'initiatives comme les cafés crear unidos (voir encadré précédent) ou celles fournissant l'intégration de modules d'éducation financière adaptés aux personnes handicapées dans les programmes de formation professionnelle.

RÉFÉRENCES

www.washingtongroup-disability.com

<https://www.makingitwork-crpd.org/fr>

www.crearunidos.org

« Numérique, emploi & handicap », *Cahier du « Monde »* n°24536 daté du 22 novembre 2023, 4 p.

“Soluciones digitales, la clave para mejorar la vida de personas migrantes y con discapacidad”, www.findevgateway.org, 17 mai 2023.

AFI, 2023, *Financial inclusion for persons with disabilities. Insight from AFI members' strategies and policies*, Special Report, 30 p.

Banque mondiale, 2023, *Rapport sur le développement dans le monde: Migrants, réfugiés et société*, abrégé, Banque mondiale, Washington DC.

Bouchet C., *Le handicap et ses discriminations*, ©la viedesidees.fr, 4 janvier 2022.

R4V, 2023, *Plan de respuesta para refugiados y migrantes (RMRP)*, enero 2023-diciembre 2024. <https://www.r4v.info/es>.

AUTEURS

La capitalisation transversale des projets de la FISONG « Inclusion financière des migrant-e-s », est supervisée par la Division « Systèmes financiers » de l'Agence française de développement www.afd.fr. Pilotée par l'Institut de Recherches et d'Applications des Méthodes de développement www.iram-fr.org, l'équipe est composée de François Doligez, Youssef Makrouf, Agnès Lambert et Liora Stührenberg. Au niveau des projets, sont associés aux travaux de la capitalisation transversale : Marcela Carvajal cheffe de projet *Humanity and Inclusion* en Colombie www.hi.org, Daniela Pradilla de la Fondation Capital en Colombie www.fundacioncapital.org et, en Ouganda, David Darkwa, chef de projet Mercy Corps www.mercycorps.org. Graphisme : <https://www.marmelade.be>



 Fundación Capital



 iram

