

DES MOYENS PRATIQUES POUR ABORDER LES RISQUES LIÉS AU GENRE AU SEIN DE VOTRE ORGANISME

Série « L'Essentiel de la GPS » : Stratégies pratiques pour les défis de gestion d'aujourd'hui

Ce webinaire est centré sur le rôle du leadership dans la compréhension et l'atténuation des risques liés au genre. Les intervenants, deux prestataires de services financiers (PSF), CREDICAMPO (El Salvador) et ODEF Financiera (Honduras) ont partagé les mesures qu'ils ont prises pour répondre aux besoins des employés et des clients de sexe féminin. Dans le cadre de ce travail, CREDICAMPO et ODEF Financiera ont participé à une formation et à une évaluation rapide axées sur les risques et les opportunités liés au genre, organisées en partenariat avec la Fondation Grameen et le Consortium WAGE, et appliquent actuellement les connaissances apprises à leurs politiques et pratiques.

Aperçu du travail de Grameen " Réduire les barrières" au Honduras et en El Salvador : La Fondation Grameen dirige l'initiative " Réduire les barrières", qui fait partie du consortium

WAGE (Women and Girls Empowered) dirigé par ABA-ROLI. WAGE se concentre sur l'autonomisation économique des femmes et la réduction des obstacles qu'elles rencontrent dans la gestion et la croissance de leurs entreprises. Dans un premier temps, Grameen a étudié les obstacles existants, en s'entretenant avec des clients masculins et féminins, en interrogeant le personnel des prestataires de services financiers et en examinant le cadre juridique de chaque pays. Ensuite, elle a organisé des ateliers sur la dynamique du pouvoir et des conflits, ainsi que sur les défis liés au genre. Grameen a d'abord organisé des ateliers pour la direction, mais les proposera ensuite aux agents de crédits. CREDICAMPO et PADECOMSM Credito en El Salvador, et ODEF Financiera au Honduras, ont été les premiers à participer aux ateliers.

Extraits pertinents des Normes Universelles

Norme 2B: La direction exécutive est responsable de la mise en œuvre de la stratégie du prestataire pour atteindre ses objectifs sociaux.

Pratique Essentiel 2B2: La direction prend des décisions stratégiques et opérationnelles sur la base de données sociales et financières.

- 2B21: La direction analyse les données suivantes et évalue les risques. Fréquence minimale : annuelle
 - Analyse des risques liés à la protection des clients (surendettement, traitement inéquitable, manque de transparence, confidentialité des données clients, réclamations frauduleuses, corruption et pots-de-vin)
 - Analyse des changements pour les clients et leurs ménages
 - Analyse des conditions de travail décent

Norme 3A: Le prestataire collecte et analyse des données pour comprendre les besoins des clients.

Pratique Essentielle 3A3: Le prestataire recueille les commentaires des clients sur leurs expériences d'utilisation des produits et services du prestataire.

- Le prestataire réalise des enquêtes de satisfaction client. Fréquence minimale : tous les deux ans
- Le prestataire mène des entretiens avec des clients dormants et/ou sortants pour rechercher des preuves d'échecs dans la conception des produits.
- Le prestataire cherche à savoir si le stress au niveau des ménages rend plus difficile pour les clients l'utilisation de ses produits et services

LES POLITIQUES, LES PROCÉDURES ET LES STRUCTURES PEUVENT TOUTES CRÉER DES OBSTACLES POUR LES FEMMES.

Chaque PSF a également réalisé un audit social à l'aide de l'outil SPI, en mettant l'accent sur les indicateurs de genre, et a réfléchi aux politiques, processus et éléments de sa structure organisationnelle susceptibles de créer des obstacles pour les femmes. Ils ont partagé plusieurs exemples :

- Le comité chargé de faire passer les entretiens aux candidats à un poste est entièrement masculin.
- Les femmes peuvent se sentir mal à l'aise lorsqu'elles sont interviewées par un groupe d'hommes uniquement.
- Les employées ont déclaré qu'elles ne disposaient pas des mêmes canaux que les hommes pour s'exprimer au sein de l'organisation et qu'elles ne se sentaient pas toujours en sécurité pour exprimer leurs idées.
- La politique de garantie du PSF demande une preuve de propriété foncière, mais dans ces pays, ce sont généralement les hommes et non les femmes qui détiennent les titres de propriété.
- Certains clients ont eu l'impression que l'institution faisait plus confiance aux hommes qu'aux femmes lorsqu'il s'agissait de décider qui recevrait un prêt, et pour quel montant.



ACTIONS PRÉVUES POUR TIRER PARTI DES ENSEIGNEMENTS DES ATELIERS

- Officialiser la politique selon laquelle le PSF vise à ce qu'au moins la moitié de ses clients soient des femmes.
- Ajouter des femmes au conseil d'administration. Proposer que le conseil d'administration crée un comité de bien-être social pour examiner tous les cas d'abus signalés.
- Réfléchir sur qui prend les décisions concernant les prêts. Est-ce que ce sont des hommes qui examinent les demandes des femmes ?
- Mettre à jour les indicateurs de performance sociale pour inclure le genre comme variable. Par exemple :
 - Pourcentage de femmes parmi les employés
 - Pourcentage de femmes parmi les membres du conseil d'administration
- Créer des produits dont les termes et conditions sont adaptés aux différentes caractéristiques des obstacles et des besoins des clientes.
- Améliorer le mécanisme de traitement des plaintes afin de créer un meilleur flux de communication au niveau de la communauté, des agences et des employés.
- Vérifier, par le biais des commentaires/plaintes des clients, si ces derniers ressentent moins de stress, moins de risques et moins d'abus après les changements en faveur de l'égalité des sexes mis en œuvre par le PSF.

ASTUCE ESSENTIELLE : Utilisez les connaissances acquises pour prendre des mesures. L'objectif de l'atelier n'est pas seulement de comprendre l'inégalité et la discrimination, mais aussi d'identifier les changements à apporter à différents niveaux de l'institution pour parvenir à l'égalité des sexes.

AUTRES OBSERVATIONS DES PARTICIPANTS À L'ATELIER

- Les femmes ont toujours souffert de discrimination et d'inégalité, et ces deux phénomènes peuvent s'aggraver en fonction d'autres facteurs, tels que la classe sociale de la femme, son groupe ethnique, son âge, son orientation sexuelle et ses croyances religieuses.
- L'un des résultats surprenants de la formation a été l'énergie qu'elle a donnée au CREDICAMPO, en tant qu'équipe entière, pour examiner ces questions et apporter des changements.
- Au moment où un PSF accorde un prêt à un micro-entrepreneur, le PSF et l'agent de crédit en particulier sont en position de pouvoir.
- Le surendettement n'est pas synonyme de défaillance. C'est un stress qui influence les décisions que prend le ménage pour rembourser.
- Si les femmes participent aux décisions concernant les crédits que le ménage prend, cela permet de réduire le niveau de surendettement.
- Ne considérez pas la formation sur les obstacles liés au genre comme une dépense, mais comme un investissement. Elle fournit des informations qui aident le PSF à atteindre une plus grande inclusion financière.
- Le travail des PSF va de pair avec le travail des gouvernements sur l'égalité des sexes. Il peut exister des lois exigeant l'égalité des sexes, mais c'est à ceux qui travaillent dans la communauté, comme les PSF, de créer les conditions dans lesquelles il est possible d'appliquer ces lois.

ASTUCES POUR ASSURER LE SUCCÈS DES ATELIERS SUR LE GENRE

- Impliquez la direction. La participation de la direction démontre au reste de l'organisation l'importance du sujet et facilite la sensibilisation et l'engagement de la direction.
- Formez la direction, mais aussi l'ensemble du personnel en contact avec les clients.
- Créez un environnement sûr pour que les gens puissent partager leurs expériences personnelles. Il peut être difficile de parler ouvertement de la discrimination dont certains ont été victimes ou d'exprimer les préoccupations qu'ils ressentent à l'égard des politiques actuelles de l'institution.
- Faites appel à des formateurs expérimentés. Ces conversations délicates doivent être animées par des experts.
- Réfléchissez aux contraintes évidentes visibles (par exemple, la façon dont elle gagne de l'argent, le nombre d'enfants qu'elle a) mais aussi aux points contraintes invisibles (par exemple, les expériences antérieures, les perceptions, les croyances) qui influencent les attentes et les obstacles liés au genre. Demandez aux participants de réfléchir à des moments où ils ont du pouvoir et d'autres où ils n'en ont pas. Dans chaque circonstance, comment agissent-ils ? Comment interagissent-ils avec les autres ?