

OUTIL 3.3 :

Auto-évaluation rapide par l'entreprise de la problématique du genre et de la mobilisation des utilisateurs

- » **OBJECTIF** : Comprendre dans quelle mesure les activités de mobilisation des utilisateurs menées actuellement par l'entreprise permettent d'évaluer et de prendre en compte la dynamique de l'égalité des genres
- » **UNITÉS CIBLES** : Engagement communautaire et mobilisation des consommateurs/utilisateurs

Les entreprises d'infrastructure savent qu'il est essentiel de tenir compte des besoins et intérêts des utilisateurs pour assurer le succès de leurs opérations. Une telle démarche augmente la demande et l'utilisation des services ou des produits, et donc les profits pour l'entreprise. Cependant, comme dans d'autres secteurs, il est possible que les méthodes traditionnelles d'étude, de consultation et de planification n'indiquent pas à l'entreprise tout ce qu'elle doit savoir sur ses utilisateurs. Puisque les hommes et les femmes diffèrent par leurs expériences, leurs rôles au sein du ménage, leurs coutumes et leurs attentes sociales, ainsi que leurs tâches quotidiennes, leurs besoins, leur manière d'utiliser les services offerts, leurs capacités et leurs

méthodes de paiement peuvent diverger. Par exemple, les personnes qui sont responsables au premier chef des tâches ménagères ou de s'occuper de personnes à charge — les femmes, dans de nombreux contextes —, utilisent différemment les moyens de transport que celles qui vont au travail tous les jours. Et les personnes sans moyen de transport ou sans compte bancaire peuvent avoir du mal à payer les services d'eau ou d'électricité si elles doivent aller loin de chez elles pour le faire. Dans de nombreux contextes, les femmes ont moins tendance à posséder un compte bancaire ; cependant, ce sont parfois elles qui sont chargées de payer certaines factures du ménage. S'assurer que votre entreprise comprend ces différences est la première étape pour répondre aux besoins divers de ses utilisateurs. Ce faisant, elle peut augmenter sa base d'utilisateurs, accroître la perception des redevances et renforcer les relations avec les utilisateurs et la communauté avoisinante.

Comme l'**OUTIL 3.2**, cet outil se présente comme un questionnaire conçu pour permettre à votre entreprise de déterminer rapidement si elle prend en compte et intègre les différences entre les sexes dans la conception de ses services et de ses structures de paiement. Le nombre de « Oui » (par rapport au nombre de « Non ») donnera une estimation de la prise en compte de l'égalité des sexes dans vos activités de mobilisation des utilisateurs.

Puisque les hommes et les femmes diffèrent par leurs expériences, leurs rôles au sein du ménage, leurs coutumes et leurs attentes sociales, ainsi que leurs tâches quotidiennes, leurs besoins, leur manière d'utiliser les services offerts, leurs capacités et leurs méthodes de paiement peuvent diverger. **S'assurer que votre entreprise comprend ces différences est la première étape pour répondre aux besoins divers de ses utilisateurs.**

TABLEAU 3B | Auto-évaluation rapide par l'entreprise de la problématique du genre et de la mobilisation des utilisateurs**QUESTIONS D'ORDRE GÉNÉRAL***Vos stratégies de mobilisation des utilisateurs...*

COCHEZ

SI LA RÉPONSE EST OUI

... permettent-elles de recueillir des données sur le sexe des utilisateurs ?

... prévoient-elles une analyse des données sur les modes d'utilisation par sexe ?

... veillent-elles à ce que les consultations (par exemple, par groupes de discussion) et les services d'appui (par exemple, lignes d'assistance à la clientèle) concernant les consommateurs soient orientés vers tous les utilisateurs, y compris les femmes, les jeunes, les minorités ethniques, les personnes handicapées ou analphabètes, et qu'ils soient adaptés à leurs besoins et les ciblent expressément ?

... séparent-elles les réunions par sexe lorsque les femmes sont susceptibles de ne pas y assister ou de ne pas s'exprimer librement devant les hommes ?

... prévoient-elles une équipe ou un responsable dédié au genre et à l'inclusion dans son personnel ?

... lors de l'examen des tarifs, des services et du développement des infrastructures, prévoient-elles la prise en compte (par le biais de consultations et d'autres méthodes) des besoins et des modes d'utilisation différenciés des femmes et des hommes ?

... associent-elles les bénéficiaires et utilisateurs de sexe féminin à la conception des services et des structures tarifaires ?

... soutiennent-elles les programmes municipaux visant à faire participer les femmes à la vie civique — par exemple, à l'inscription sur les listes électorales et aux scrutins électoraux — et aux mécanismes de consultation et de retour d'information ?

... intègrent-elles des questions sur le genre dans toutes les enquêtes auprès des utilisateurs et les évaluations de référence, par exemple, pour déterminer les différences dans les habitudes d'utilisation, les schémas de mobilité, les besoins de paiement et les profils d'accessibilité ? (Des questions plus spécifiques sont présentées ci-dessous dans les listes de questions sectorielles.)

... prévoient-elles la réalisation des études suivantes, le cas échéant ?

- Étude de plateformes de paiement de substitution ou non traditionnelles et de structures tarifaires adaptées aux besoins des utilisateurs/ménages à faible revenu.
- Recherche qualitative/quantitative pour comprendre les risques auxquels sont confrontés les groupes vulnérables/à faible revenu — y compris les ménages dirigés par des femmes — en ce qui concerne les questions de tarifs, de paiement et de mobilité.
- Cartographie des utilisateurs issus de ménages dirigés par des femmes dans la zone de desserte ciblée afin d'intégrer les données recueillies dans une base de données d'utilisateurs de services.

... veillent-elles à ce que les communications adressées aux utilisateurs soient conçues à la fois pour un public féminin et masculin, afin que tous les sexes soient informés des services, des changements et des autres informations que l'entreprise souhaite communiquer ?

... comprennent-elles et cartographient-elles les besoins et préférences distincts des hommes et des femmes concernant les produits/services pour déterminer s'il existe une demande insatisfaite ?

... associent-elles les utilisateurs de sexe féminin à la conception des services et des structures tarifaires ? (Par exemple, prévoient-elles de mener une enquête auprès des femmes sur la façon dont le service peut mieux répondre à leurs besoins quotidiens et à la demande insatisfaite, ainsi que sur les structures tarifaires qui augmenteraient leur capacité à effectuer des paiements réguliers à temps ?)

... évaluent-elles le niveau d'adoption de méthodes de paiement mobile telles que l'argent mobile ou les applications pour *smartphone* ? (Ces méthodes de paiement peuvent aider à surmonter certains obstacles au paiement des factures auxquels les femmes sont confrontées de manière disproportionnée, tels que le manque de temps, de moyens de transport ou d'accès à des comptes bancaires qui peuvent être exigés pour le paiement des factures.)

...prévoient-elles de repenser les produits, services et plateformes ou d'en créer de nouveaux afin de fidéliser et/ou d'accroître la clientèle féminine (y compris, par exemple, des campagnes promotionnelles) ?

SÉCURITÉ ET VIOLENCE BASÉE SUR LE GENRE

L'entreprise et/ou ses sous-traitants...

COCHEZ

SI LA RÉPONSE EST OUI

... exigent-ils des employés et des entrepreneurs qu'ils participent à une formation à la violence basée sur le genre et au harcèlement sexuel ?

... exigent-ils des employés, des entrepreneurs et des prestataires de services qu'ils évaluent, signalent, gèrent et surveillent tout incident de violence basée sur le genre parmi les effectifs, dans la communauté et chez les utilisateurs de leurs services ?

... travaillent-ils avec les prestataires de services à l'élaboration de politiques sur le harcèlement sexuel et de codes de conduite sur la violence basée sur le genre pour tous les employés ?

... exigent-ils l'adhésion des entrepreneurs et sous-traitants aux codes de conduite sur la VBG ?

... envisagent-ils de mettre au point ou en œuvre des campagnes de sensibilisation aux risques de violences basées sur le genre associés au secteur ou au service en question ?

... effectuent-ils un audit de sécurité pour déterminer les moyens d'améliorer la sécurité des hommes, des femmes et des enfants, par exemple, en veillant à ce que les zones soient bien éclairées ?

... réalisent-ils une évaluation des risques de violence basée sur le genre et définissent-ils une stratégie d'atténuation de ceux-ci ?

... soutiennent-ils les mécanismes de signalement, d'orientation et de soutien au sein de la communauté, et veillent-ils à rester en contact avec les autorités locales pour surveiller toute évolution de la violence associée aux opérations minières et réagir, le cas échéant ?

QUESTIONS SECTORIELLES

L'entreprise...

Électricité :

COCHEZ

SI LA RÉPONSE EST OUI

... dispose-t-elle de modèles de financement ou de partenariats conçus pour favoriser la diversité des utilisateurs ? (Cela peut inclure des partenariats avec des groupes d'épargne et des coopératives de femmes, qui peuvent servir de point focal pour la sensibilisation et de source de crédits à la consommation, afin d'aider les femmes à couvrir le coût des acomptes pour l'éclairage solaire et d'autres investissements des ménages dans l'énergie solaire.)

... recense-t-elle les besoins et préférences distincts des hommes et des femmes concernant les produits/services énergétiques, y compris les obstacles ou entraves sexospécifiques à l'augmentation de la demande d'énergie ?

Transport :

COCHEZ

SI LA RÉPONSE EST OUI

... collecte-t-elle et analyse-t-elle des données ventilées par sexe sur les utilisateurs, y compris les modes d'utilisation à différents moments de la journée et sur différents itinéraires ? ... mène-t-elle des activités de sensibilisation pour comprendre ce qui influe sur les différents modes d'utilisation par les hommes et les femmes ?

... prend-elle en compte les habitudes de déplacement des femmes lors de la conception des itinéraires et des horaires des bus et des trains ? (Certaines mesures pourraient aider à prêter attention aux transports en dehors des heures de pointe, à déterminer l'emplacement des arrêts de bus afin de répondre aux normes de sécurité et de commodité pour les femmes, des points de débarquement rapide et des caractéristiques de conception des bus telles que des marches plus basses, des portes plus larges et des espaces pour poussettes qui répondent aux besoins des personnes âgées, des femmes et des mères avec enfants.)

... institue-t-elle des politiques et des pratiques qui réduisent le sentiment d'exposition des femmes au risque, telles que la flexibilité de débarquer plus près de leur destination le soir, l'augmentation du nombre d'arrêts, l'assurance que les zones d'attente sont bien éclairées et équipées de caméras de surveillance, et un meilleur dialogue et une meilleure collaboration avec les policières ?

... dispose-t-elle d'un système permettant aux passagers de déposer facilement et anonymement leurs plaintes ?

... mène-t-elle des activités de renforcement des capacités sous forme de formations afin d'améliorer la réactivité des opérateurs et des chauffeurs d'autobus face à des cas de violence basée sur le genre ?

... prévoit-elle des systèmes tarifaires qui réduisent le coût du transport multimodal en abaissant les coûts de transfert, en introduisant des billets journaliers ou hebdomadaires moins chers, ou en concevant des structures tarifaires différenciées qui varient en fonction de l'heure de la journée ou de l'itinéraire ?

... en cas de covoiturage, installent-elles un bouton d'urgence pour renforcer la sécurité du conducteur et des passagers ?

... réalise-t-elle des audits de sécurité ? (Les audits de sécurité consistent généralement en des marches exploratoires menées par des groupes de trois à six personnes issues des communautés locales et impliquent souvent des urbanistes et des conseillers pour la communication et la sensibilisation. Les participants déterminent les sites où la criminalité est potentiellement élevée ou où les femmes pourraient ne pas se sentir en sécurité afin de sensibiliser aux risques pour la sécurité et aux possibilités d'améliorer l'environnement physique et de le rendre plus sûr pour tous les passagers.)

... étudie-t-elle s'il serait avantageux de prévoir des wagons séparés et/ou des sièges réservés pour les femmes dans les transports en commun ?

Eau :

COCHEZ

SI LA RÉPONSE EST OUI

... envisage-t-elle d'assurer le suivi du projet tout au long de sa mise en œuvre en recueillant des données ventilées par sexe sur les indicateurs de santé publique et de temps, et leurs répercussions ?

... propose-t-elle de former/de faire intervenir des femmes en tant qu'éducatrices en santé communautaire, le cas échéant, compte tenu de leurs rôles et connaissances uniques en matière de gestion de l'eau et de soins aux personnes à charge au sein du ménage ?

... envisage-t-elle de nouer des partenariats avec des institutions financières pour promouvoir l'accès au financement, par exemple, sous la forme de prêts pour l'assainissement, afin de fournir aux emprunteurs le capital initial dont ils ont besoin pour acheter des produits et services d'eau et d'assainissement ?

... travaille-t-elle avec les collectivités pour accroître la participation des femmes aux structures et comités locaux de gestion de l'eau ?

... inclut-elle des femmes dans les équipes de sensibilisation des utilisateurs et les effectifs du service de réparation/de relevé des compteurs ?

Villes :

COCHEZ

SI LA RÉPONSE EST OUI

... mène-t-elle des consultations sexospécifiques, effectue-t-elle des analyses des utilisateurs et des griefs ventilées par sexe, et/ou participe-t-elle à des forums consultatifs avec divers utilisateurs de services municipaux pour comprendre les problèmes, les demandes ou les opportunités spécifiques aux différents genres ?

... veille-t-elle à ce que les villes disposent de mécanismes de règlement des différends et de soutien et nouent des partenariats avec des organisations compétentes pour prévenir des incidents de violence basée sur le genre et y répondre, le cas échéant ?

... expérimente-t-elle des mesures telles que l'augmentation du nombre de caméras, l'amélioration de l'éclairage, des mécanismes de règlement des différends/griefs et des campagnes de sensibilisation des citoyens/utilisateurs ?

... réalise-t-elle des audits de sécurité ? (Les audits de sécurité consistent généralement en des marches exploratoires menées par des groupes de trois à six personnes issues des communautés locales et impliquent souvent des urbanistes et des conseillers pour la communication et la sensibilisation. Les participants déterminent les sites où la criminalité est potentiellement élevée ou où les femmes pourraient ne pas se sentir en sécurité afin de sensibiliser aux risques pour la sécurité et aux possibilités d'améliorer l'environnement physique et de le rendre plus sûr pour tous les résidents.)