

OUTIL 4.1

Feuille de route pour l'utilisation des outils de la Suite d'Outils 4

- » **OBJECTIF** : Présente la manière dont tous les outils de cette suite d'outils fonctionnent ensemble
- » **UNITÉS CIBLES** : Tous les lecteurs

Objet : Cette feuille de route est destinée à guider les organisations dans l'utilisation des outils et des ressources composant cette suite d'outils pour s'attaquer au problème de la violence et du harcèlement basés sur le genre en milieu de travail et pour cultiver le respect sur les lieux de travail de manière à rehausser la valeur de l'entreprise en améliorant le bien-être des employés et de la communauté.

Destinataires : Les entreprises du secteur privé et le personnel concerné, y compris ceux qui dirigent la sensibilisation communautaire, les programmes de soutien aux employés, les services de communication interne, les ressources humaines, les services juridiques, les services médicaux, les services de santé et de sécurité au travail, les points focaux pour l'égalité des genres, les services chargés de la sécurité et les syndicats.

Comment utiliser cette boîte à outils :

Avant de vous lancer dans la création d'un milieu de travail plus sûr et plus respectueux, vous devrez décider dans quelle mesure votre entreprise combattrait la violence et le harcèlement basés sur le genre.

À tout le moins, vous devez vous assurer que vous respectez vos obligations d'offrir un milieu de travail sûr et que vous êtes résolu à prendre les mesures voulues. Cela signifie que vous devrez vous attaquer à l'intimidation et au harcèlement sexuel et prendre des mesures pour prévenir

l'exploitation et les abus sexuels sur le lieu de travail. Une fois que vous aurez progressé sur ces questions, vous aurez instauré la culture d'entreprise qui vous permettra de soutenir davantage vos employés en répondant à la violence domestique ou sexuelle qui peut survenir en dehors du lieu de travail. (Les principales définitions se trouvent dans l'encadré 4A.)

- **Commencer par** : s'attaquer à l'intimidation et au harcèlement sexuel et prévenir l'exploitation et les abus sexuels sur le lieu de travail
- **Ensuite** : soutenir les employés en réagissant aux violences domestiques et sexuelles

Démarche : Traitez les employés comme des alliés en matière de lutte contre la violence et le harcèlement basés sur le genre. Les employés réagiront mieux si vous leur demandez de vous aider à prévenir et à répondre à la violence et au harcèlement basés sur le genre que si vous les traitez comme des agresseurs potentiels. Reliez vos initiatives de lutte contre la violence et le harcèlement basés sur le genre aux valeurs de l'entreprise.

Les entreprises ont l'occasion non seulement de créer des normes en matière de conduite et d'ambiance acceptables sur le lieu de travail et de conduite des employés dans les collectivités, mais aussi d'offrir un soutien aux employés qui pourraient être victimes de violence à la maison.

1. **ÉVALUER ET PRÉPARER** : La première étape pour s'attaquer à la violence et au harcèlement basés sur le genre dans votre entreprise consiste à comprendre dans quelle mesure ce problème se pose au sein de votre entreprise, les obligations légales correspondantes et les contextes, les ressources disponibles, ainsi que les sentiments des employés et les conditions sur le lieu de travail.
 - › **Évaluer la situation** : Commencez par lire l'argumentaire dans l'**OUTIL 4.2** pour comprendre comment la violence et le harcèlement basés sur le genre nuisent à votre entreprise, à vos employés et aux communautés dans lesquelles vous exercez vos activités. L'**OUTIL 4.3** donne des orientations qui vous aident à rechercher et à évaluer les données sur la violence et le harcèlement basés sur le genre spécifiques à votre entreprise, tandis que l'**OUTIL 4.4** décrit les obligations légales en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre qui peuvent s'appliquer à votre entreprise. La liste de contrôle de l'**OUTIL 4.5** décrit des moyens de rechercher les soutiens disponibles pour les victimes et les auteurs de violence et de harcèlement basés sur le genre dans les lieux où votre entreprise exerce ses activités.
 - › **Comprendre les sentiments et les conditions de travail des employés** : L'aperçu de la sécurité sensible au genre et l'étude de cas figurant à l'**OUTIL 4.6** peuvent fournir des informations susceptibles d'éclairer un audit de la sécurité des hommes et des femmes. L'**OUTIL 4.7** comprend des exemples de questions, qui peuvent être incluses dans vos enquêtes sur la mobilisation des employés, afin d'évaluer la mesure dans laquelle vos employés se sentent en sécurité au travail et la probabilité qu'ils vous parlent des problèmes qui se posent.
 - › **Faire appel à un spécialiste indépendant** : Étant donné que vous ne devriez pas interroger vos employés sur leurs expériences personnelles de la violence et du harcèlement basés sur le genre, vous devez faire appel à un expert si vous souhaitez mener des entretiens ou des enquêtes auprès des employés. L'**OUTIL 4.8** comprend un exemple de termes de référence.

CONSEIL : Les clients d'IFC bénéficient d'un soutien spécialisé de la part des experts en questions environnementales et sociales d'IFC lié aux normes de performance d'IFC. Voir le résumé dans l'encadré 4B.

2. **INTERVENIR** : Au moment où les entreprises se préparent à mettre en œuvre des initiatives de lutte contre la violence et le harcèlement basés sur le genre, assurez-vous que ces initiatives sont soutenues par la direction et les membres du personnel concernés qui doivent recevoir une formation, des ressources et d'autres formes de soutien suffisantes. Toutes les initiatives doivent être centrées sur les victimes (voir **ENCADRÉ 4I**).
 - › **S'assurer de l'engagement des dirigeants** : L'engagement de la direction est fondamental pour lutter contre la violence et le harcèlement à basés sur le genre dans votre milieu de travail. Sans l'engagement de la direction, toutes les mesures que vous prendrez pour lutter contre ces phénomènes seront vouées à l'échec. L'engagement de la direction peut consister à affecter des ressources, à convenir de cibles, à trouver du temps pour participer, à respecter les normes et à devoir rendre des comptes. L'argumentaire développé dans l'**OUTIL 4.2** peut aider à mobiliser les dirigeants et à les amener à s'engager, tandis que l'**OUTIL 4.9** comprend une liste de contrôle pour aider les dirigeants à s'engager publiquement à lutter contre la violence et le harcèlement basés sur le genre et à être des modèles de respect.

CONSEIL : Ne passez pas aux étapes suivantes tant que vous n'avez pas obtenu l'engagement de la direction.

 - › **Désigner et former des membres du personnel pour qu'ils soient les points focaux des questions de violence et de harcèlement basés sur le genre** : Choisissez des employés qui sont respectés sur le lieu de travail. Incluez le personnel des RH, de la SST, des relations avec les communautés et d'autres parties prenantes dans le bien-être des employés. Assurez-vous d'avoir un parrain parmi les cadres supérieurs. L'**OUTIL 4.10** donne des orientations sur le choix des membres du personnel. Une fois que

les points focaux ont été sélectionnés, organisez une formation pour renforcer leurs connaissances, leurs compétences et leurs attitudes à l'égard de la violence et du harcèlement basés sur le genre. La formation devrait comporter des informations sur l'argumentaire en faveur de la lutte contre la violence et le harcèlement basés sur le genre, les définitions et les concepts de ces fléaux, les principes fondamentaux de la prévention de la violence et du harcèlement basés sur le genre et d'un soutien efficace aux victimes, ainsi qu'une prise en charge efficace des agresseurs. L'**OUTIL 4.11** donne plus d'informations sur la formation des points focaux.

CONSEILS :

- *L'ancienneté importe peu tant que les membres du personnel que vous choisissez sont soutenus pour remplir leur rôle. Cependant, il est important de choisir un parrain parmi les cadres supérieurs pour contribuer à donner plus de poids aux mesures prises pour lutter contre la violence et le harcèlement basés sur le genre.*
- *La participation doit être volontaire. Ne forcez pas le personnel à piloter des initiatives de lutte contre la violence et le harcèlement à basés sur le genre, car de nombreuses personnes sont touchées par ces fléaux et ne veulent peut-être pas qu'on leur rappelle ce qu'elles ont vécu ou vivent.*
- *Les points focaux doivent disposer des ressources nécessaires pour bien faire leur travail. Veillez à ce que le temps que les membres du personnel consacrent à leur fonction de point focal en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre soit rémunéré.*
- *La formation doit reposer sur une approche centrée sur les victimes, car dans le cas contraire, ses effets pourraient être néfastes (voir **ENCADRÉ 4I** pour plus de détails).*

- › **Élaborer des politiques et des procédures en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre et de respect sur le lieu de travail :** Examiner et mettre à jour les politiques, les procédures et les mécanismes de signalement et d'enquête existants (le cas échéant), ou les élaborer s'ils n'existent pas. L'**OUTIL 4.12** comprend des lignes directrices et un modèle de politique.

CONSEILS :

- *Les politiques doivent indiquer clairement que les comportements irrespectueux ne seront pas tolérés, donner des exemples de tels comportements et de leurs conséquences (qui doivent être traités au cas par cas) et indiquer où signaler les cas de violence et de harcèlement à basés sur le genre et quel soutien sera fourni aux employés concernés.*
- *Les mécanismes de signalement doivent être centrés sur les victimes et prévoir plusieurs canaux : informels, formels et/ou en ligne, y compris au moins un moyen anonyme de signaler un comportement irrespectueux.*
- *Une équipe formée se charge d'enquêter sur les problèmes signalés et de les résoudre en toute sécurité et confidentialité.*
- *S'assurer que les mesures disciplinaires sont proportionnelles aux conséquences de la violence et du harcèlement basés sur le genre.*

- › **Encourager la sensibilisation des employés :** Mieux sensibiliser les employés à l'engagement et aux initiatives de l'entreprise en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre par des formations et des rappels quotidiens, notamment des affiches sur le lieu de travail. L'**OUTIL 4.13** offre plus d'informations et de ressources.

CONSEILS :

- *La formation devrait amener les employés à prendre conscience de ce qu'ils peuvent faire s'ils sont victimes ou témoins de violence et de harcèlement à basés sur le genre, ou s'ils en entendent parler. La sensibilisation devrait se faire à travers des formations et la mise en scène de cas. Pour en savoir plus sur l'approche axée sur le témoin, voir l'**OUTIL 4.9**.*
- *Ne commencez pas à sensibiliser les employés tant que vous n'avez pas terminé les premières actions préconisées dans cette feuille de route. La sensibilisation à la violence et au harcèlement basés sur le genre créera des attentes quant à des réponses de l'entreprise. Vous devez être prêt à accueillir les dénonciations et à soutenir les victimes avant de procéder à la sensibilisation.*

- › **Soutenir les points focaux pour favoriser le progrès et le changement** : Réfléchir à organiser des échanges avec d'autres points focaux, ou avec des fournisseurs de services ou des conseillers en matière de violence et de harcèlement à basés sur le genre ; à proposer des formations de recyclage ; à décerner des prix ou des récompenses ; à reconnaître et à célébrer leurs efforts et leurs succès ; et à les encourager à prendre soin d'eux-mêmes. L'**OUTIL 4.14** fournit des informations et des ressources pour soutenir les points focaux.

CONSEILS : Établissez des relations avec les fournisseurs de services afin que les points focaux aient un accès immédiat à du soutien en cas de besoin.

- SUIVRE ET PÉRENNISER** : Surveiller les progrès et institutionnaliser les mécanismes pour garantir une amélioration systématique et des progrès continus dans la lutte contre la violence et le harcèlement basés sur le genre. Il est essentiel de veiller à ce que les cas de violence et de harcèlement basés sur le genre et les réponses qui y sont apportées soient suivis et évalués, et que les approches adoptées soient révisées, s'il y a lieu. Vous devez conserver un dossier confidentiel des plaintes et des mesures prises, y compris les détails du soutien apporté aux victimes et des sanctions disciplinaires prises, et ajuster les mesures au niveau de l'entreprise, au besoin, en fonction des enseignements tirés. Les mesures supplémentaires consistent à surveiller les évolutions dans les connaissances, les attitudes et les comportements. L'**OUTIL 4.15** fournit des exemples sur la façon de surveiller ces aspects dans votre entreprise au moyen d'une théorie du changement, tandis que l'**OUTIL 4.7** peut être revisité pour recueillir des données par le biais de mécanismes de mobilisation des employés.

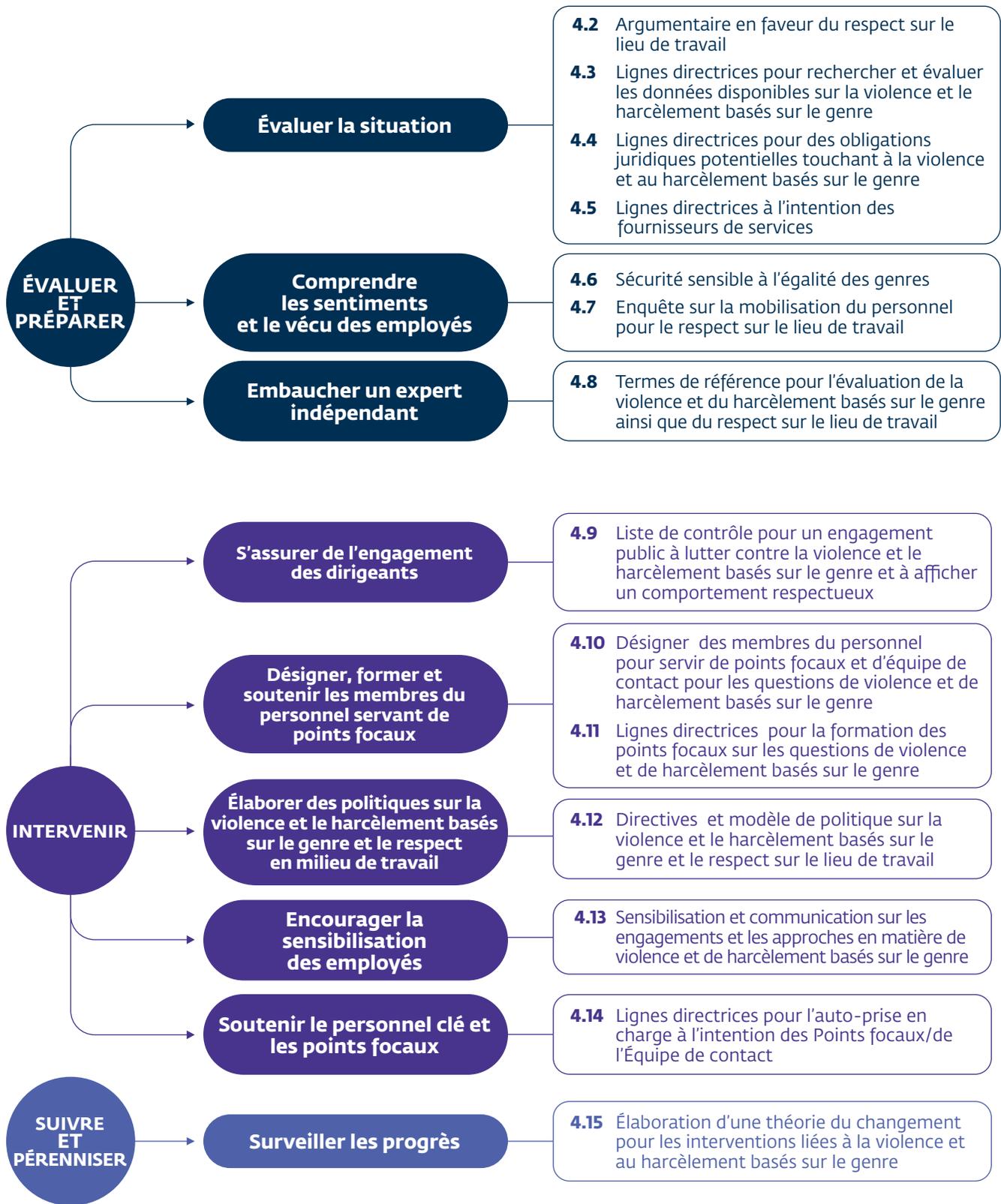
CONSEILS :

- Les dossiers confidentiels des plaintes peuvent vous aider à suivre les tendances et à mettre en évidence les problèmes récurrents (par exemple, certains services reçoivent-ils plus de plaintes que les autres ? Les employés occupant certains types de postes sont-ils plus susceptibles d'être victimes de violence et de harcèlement basés sur le genre ?).
- Ne pas adopter de cibles de diminution des incidents de violence et de harcèlement basés sur le genre signalés. Les signalements peuvent augmenter suite à la mise en œuvre d'initiatives de lutte contre la violence et le harcèlement basés sur le genre à court et à moyen terme, à mesure que la culture d'entreprise et la confiance dans l'entreprise s'améliorent.

Le processus visant à créer un milieu de travail plus sûr et plus respectueux en s'attaquant aux problèmes de violence et de harcèlement à basés sur le genre sur le lieu de travail prend du temps, et des efforts continus peuvent aider à renforcer la culture d'entreprise. Le fait de mettre l'accent sur l'apprentissage et d'ajuster les approches en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre, particulièrement en centrant les réponses à ces incidents sur les victimes, contribuera à renforcer la confiance des employés dans les engagements de l'entreprise et encouragera les autres à signaler les problèmes.

S'attaquer aux problèmes liés à la violence et au harcèlement basés sur le genre ainsi qu'au respect en milieu de travail offre également une **occasion importante d'améliorer la culture et les valeurs de l'entreprise, le bien-être du personnel et la productivité de l'entreprise.**

Remerciements : Cette suite d'outils a été élaborée conjointement dans le cadre d'un partenariat entre le Programme pour le respect en milieu de travail, le Groupe sur l'égalité des genres et l'inclusion économique (GEIG) et les Services de conseil, Infrastructures durables (SIA). Les auteurs de la suite d'outils 4 sur la lutte contre la violence et le harcèlement basés sur le genre et la culture du respect sur le lieu de travail sont Shabnam Hameed (ancienne responsable mondiale, Réponses en milieu de travail à la violence et au harcèlement basés sur le genre, GEIG) et Inka Schomer (conseillère principale en matière de genre et d'infrastructure, SIA). Nous remercions tout particulièrement Adriana Eftimie (responsable de l'égalité des genres pour les infrastructures — Services de conseil en matière d'infrastructure durable) et les évaluateurs-experts, Ana Luiza Almeida E Silva (conseillère en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre et de respect en milieu de travail, GEIG), Amy N. Luinstra (co-directrice mondiale par intérim et responsable du PAE, GEIG), Sarah Twigg (responsable du programme Women in Work, Sri Lanka, GEIG), Katherine Heller et Jennifer Scott (conseillères principales en matière d'égalité des genres, SIA) pour leurs importantes contributions. L'éditeur de la Suite d'Outils était Mark Toner, la conception et la mise en page ont été réalisées par Rikki Campbell Ogden.



ÉVALUER ET PRÉPARER : OUTILS 4.2 à 4.8

La première étape pour s'attaquer à la violence et au harcèlement basés sur le genre dans votre entreprise consiste à comprendre dans quelle mesure ce problème se pose au sein de votre entreprise, les obligations légales correspondantes et les contextes, les ressources disponibles, ainsi que les sentiments des employés et les conditions de travail.

Voici quelques-unes des mesures que vous pouvez prendre pour préparer l'élaboration de la réponse de votre entreprise à la violence et au harcèlement basés sur le genre :

- Commencez par lire l'argumentaire de l'**OUTIL 4.2** pour comprendre comment la violence et le harcèlement basés sur le genre nuisent à votre entreprise, à vos employés et aux communautés dans lesquelles vous exercez vos activités.
- Trouvez les lignes directrices sur la recherche et l'évaluation des données sur la violence et le harcèlement basés sur le genre spécifiques à votre entreprise dans l'**OUTIL 4.3**.
- Trouvez des orientations sur les obligations légales en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre qui peuvent s'appliquer à votre entreprise dans l'**OUTIL 4.4**.
- Recherchez les soutiens disponibles pour les victimes et les auteurs de violence et de harcèlement basés sur le genre dans les lieux où votre entreprise exerce ses activités. Utilisez les orientations figurant dans l'**OUTIL 4.5**.
- Réalisez un audit de la sécurité des hommes et des femmes. Pour un aperçu de la sécurité sensible au genre et une étude de cas, voir l'**OUTIL 4.6**.
- Introduisez des questions dans vos enquêtes sur la mobilisation des employés qui permettent d'évaluer la mesure dans laquelle vos employés se sentent en sécurité au travail et la probabilité qu'ils vous parlent des problèmes qui se posent. Adaptez les exemples de questions figurant dans l'**OUTIL 4.7**.

Note importante :

- Ne demandez pas à vos employés de vous parler de leurs expériences personnelles en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre. Si vous souhaitez mener des entretiens ou sonder vos employés sur la violence et le harcèlement à basés sur le genre, vous devez faire appel à un expert. Vous trouverez un modèle de termes de référence pour un expert indépendant dans l'**OUTIL 4.8**.

Les clients d'IFC bénéficieront d'un soutien spécialisé dans l'évaluation de la part des spécialistes des questions environnementales et sociales d'IFC lié aux normes de performance d'IFC. Voir l'encadré 4B dans l'aperçu pour plus d'informations.