

## OUTIL 4.13

### Sensibilisation et communication sur les engagements et les approches en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre

- » **OBJECTIF** : Fournit des informations sur la façon d'améliorer la sensibilisation des employés par le biais de formations et de rappels quotidiens
- » **UNITÉS CIBLES** : Conseil d'administration, cadres supérieurs, communications et relations publiques, ressources humaines et syndicats

Il est important que les employés sachent quelles mesures ils peuvent prendre s'ils sont témoins, entendent parler ou sont victimes de violence et de harcèlement au travail. Pour ce faire, les entreprises doivent communiquer clairement aux employés et aux communautés les mesures qu'elles ont prises en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre.

Cependant, la sensibilisation et la communication sur la violence et le harcèlement basés sur le genre créeront également des attentes quant à la réponse d'une entreprise, de sorte que les initiatives de sensibilisation à ces fléaux ne devraient commencer que lorsque l'entreprise est prête à accepter les dénonciations et à soutenir les victimes en menant à bien les actions décrites dans les **OUTILS 4.9 à 4.12** de cette suite d'outils. En particulier, il est important que l'entreprise ait élaboré des politiques et des procédures et que les points focaux et l'équipe de contact pour le respect en milieu de travail soient bien formés et dotés de ressources.

Les documents de sensibilisation doivent être conçus en collaboration avec certains employés pour s'assurer qu'ils sont appropriés, pertinents et efficaces. En fin de compte, les activités de communication devraient non seulement sensibiliser, mais aussi renforcer la responsabilité de l'entreprise en matière de lutte contre la violence et le harcèlement basés sur le genre.

Lors de l'élaboration des supports de communication, pensez à inclure des informations sur les éléments suivants :

- Les définitions et des exemples d'intimidation et de harcèlement en milieu de travail, d'exploitation et d'abus sexuels et de violence domestique et sexuelle ;
- L'échelle de comportement en milieu de travail, qui démontre que le comportement se situe sur une échelle et que l'autoréflexion et l'action peuvent inciter la culture de l'entreprise à être plus respectueuse (voir la figure 4A de l'**OUTIL 4.9**) ;
- Les répercussions de la violence et du harcèlement basés sur le genre sur l'individu, l'entreprise et la communauté ;
- Les lois relatives à l'intimidation et au harcèlement en milieu de travail, à l'exploitation et aux abus sexuels ainsi qu'à la violence domestique et sexuelle ;
- Les services de soutien et de protection disponibles dans la communauté pour les victimes et les auteurs de violence et de harcèlement basés sur le genre ;

- › Lorsque vous sensibilisez le public aux services de soutien et aux services de protection contre l'exploitation et les abus sexuels ainsi que la violence domestique et sexuelle, envisagez d'inclure des informations sur le soutien médical et psychosocial, le *counseling*, l'hébergement d'urgence, la police et la protection juridique, ainsi que les services d'aide sociale.
- › Certains de ces services peuvent également s'appliquer à des formes plus graves de harcèlement sexuel, et le *counseling* peut également s'appliquer à l'intimidation.
- La politique et les procédures de l'entreprise en matière de respect en milieu de travail (voir les lignes directrices et le modèle de politique dans l'**OUTIL 4.12**), y compris les noms et les coordonnées de l'équipe de contact ; et
- Toute obligation de dénonciation.

Il est important que tous les genres<sup>86</sup> soient inclus dans les activités de sensibilisation, car la violence et le harcèlement au travail peuvent avoir des effets néfastes sur les femmes, les hommes, les enfants et ceux qui ne s'identifient pas comme des hommes ou des femmes. Certaines formes de violence, telles que le harcèlement sexuel, l'exploitation et les abus sexuels ainsi que la violence domestique et sexuelle, sont souvent fondées sur le genre et touchent principalement les femmes et les filles et les personnes qui ne se conforment pas aux normes de genre.

- S'assurer que les supports de communication sont rédigés dans une langue que les employés comprennent. De plus, envisagez de fournir l'information dans divers formats, y compris en ligne et hors ligne, sous forme écrite et par des explications visuelles et orales.
- Faire régulièrement des rappels et des mises à jour des politiques. Par exemple, rappelez les comportements attendus, les politiques et toute mise à jour au début de l'emploi ou pendant l'intégration et au moins une fois par an pendant le développement professionnel, les journées de formation du personnel ou toute autre occasion pertinente.
- Faire participer régulièrement les employés à de courtes formations basées sur des scénarios afin de les aider à acquérir les compétences nécessaires pour dénoncer toute violence et tout harcèlement au travail dont ils seraient témoins, entendraient parler ou qu'ils subiraient.
- Inviter des spécialistes externes à faire des présentations.

Il existe quelques règles d'or en matière de sensibilisation au respect sur le lieu de travail :

- **Traitez vos employés comme des alliés.** Les employés réagiront mieux si vous leur demandez de vous aider à prévenir et à répondre à la violence et au harcèlement à basés sur le genre que si vous les traitez comme des agresseurs potentiels.
- **Reliez vos initiatives aux valeurs de l'entreprise.** Le fait d'avoir des valeurs d'entreprise liées à ce qui se fait autour de la violence et du harcèlement basés sur le genre et le respect sur le lieu de travail aidera vos employés à comprendre ce que l'entreprise représente, ainsi que leurs responsabilités et leurs droits.

<sup>86</sup> L'identité de genre d'une personne peut être pareille ou différente du sexe qui lui a été assigné à la naissance au-delà du cadre binaire de l'homme et de la femme.

## GRAPHIQUE 4B | Exemple de campagne de sensibilisation au respect en milieu de travail



Source : Programme pour le respect sur le lieu de travail d'IFC.

## Stratégie de communication sur la violence et le harcèlement basés sur le genre

Une stratégie de communication sur la violence et le harcèlement basés sur le genre doit indiquer le public cible, le contexte du problème, les résultats escomptés, les messages clés, le canal préféré (certaines options sont décrites ci-dessous) et/ou les messagers préférés pour les activités de communication. Il est également important d'allouer suffisamment de ressources et de temps du personnel ou d'associer des experts au déploiement de la stratégie de communication.

Les approches visant à sensibiliser et à améliorer les communications peuvent inclure (sans s'y limiter) :

### Une série de micro-formations qui seront dispensées par le biais de *Toolbox Talks* de 10 minutes :

L'une des clés de la communication sur les questions de violence et de harcèlement basés sur le genre consiste à diviser la question en sujets et points de discussion clés afin que les superviseurs et le personnel puissent en parler lors d'événements tels que les *Toolbox Talks*<sup>87</sup>. Les sujets pourraient inclure,

<sup>87</sup> Un *Toolbox Talk* est une discussion de groupe informelle qui se concentre sur un problème de sécurité particulier sur le lieu de travail. Pour en savoir plus, consulter : Harvard University's [Toolbox Talks](#).

par exemple, les définitions et les termes clés de la violence et du harcèlement basés sur le genre, les points saillants des politiques, les moyens de divulguer les incidents, le soutien disponible pour les victimes, etc.

**Vidéo d'intégration pour les nouveaux employés :** Une vidéo d'intégration peut être utilisée comme outil de formation et de communication, qui explique les engagements de l'entreprise en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre et guide le nouvel employé à travers les politiques et les procédures en place. Il est essentiel que cette vidéo parle principalement des valeurs de l'entreprise et intègre également des éléments clés de la culture d'entreprise pour orienter l'employé. Il peut contenir des entretiens avec des membres de la direction et du personnel, documenter le parcours de l'entreprise et mettre en évidence les progrès réalisés en matière de violence et de harcèlement sur le lieu de travail, tels que l'évolution de la sensibilisation, le bien-être des employés, etc.

**Affiches ou dépliants d'information sur le lieu de travail :** L'une des façons pour les entreprises d'améliorer la communication est d'installer des affiches ou de distribuer des dépliants sur le lieu de travail et dans les bureaux régionaux. Les messages doivent être faciles à comprendre (par exemple, minimiser l'utilisation de jargon), efficaces pour la personne qui les reçoit, vus par le public visé et mémorables. Les documents utilisés pour sensibiliser aux initiatives de lutte contre la violence et le harcèlement à basés sur le genre au sein de l'entreprise ne doivent pas utiliser d'images qui pourraient bouleverser les employés, en particulier les victimes.

**Campagnes sur les médias sociaux :** Les médias sociaux sont un outil efficace pour mobiliser l'action, créer le dialogue et favoriser le débat. Les entreprises peuvent exploiter les médias sociaux en développant du contenu (par exemple, des images ou des dessins animés sur *WhatsApp*, *Twitter* et d'autres contenus de médias sociaux) qui peuvent être communiqués à la haute direction et aux employés de l'organisation et partagés par ceux-ci (voir un exemple dans la figure 4B, ci-dessus). Les entreprises doivent comprendre que les campagnes sur les médias sociaux sont plus efficaces lorsqu'elles sont intégrées à d'autres initiatives telles que des activités en présentiel et sur le terrain. Une dépendance excessive à l'égard des médias sociaux ne sera pas efficace au-delà de quelques relations publiques initiales<sup>88</sup>. Pour toutes les activités de communication, et en particulier les campagnes de grande envergure, il est recommandé de tester le contenu et les messages sur un petit sous-groupe avant le lancement.

**Webinaire sur la violence et le harcèlement basés sur le genre ou formations en personne pour tout le personnel :** Il peut être nécessaire d'organiser des webinaires et de poursuivre l'encadrement pour aborder les problèmes plus en profondeur et actualiser la compréhension des principaux concepts en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre et des procédures de l'entreprise. Si un expert externe est embauché pour cette mission, la collaboration avec le service RH de l'entreprise sera essentielle.

<sup>88</sup> Partners for Prevention, « [Using social media for the prevention of violence against women](#) », Bangkok, Thaïlande : Partners for Prevention, 2013.