SUITE D'OUTILS 4

LUTTER CONTRE LA VIOLENCE ET LE HARCÈLEMENT BASÉS SUR LE GENRE ET CULTIVER LE RESPECT SUR LE LIEU DE TRAVAIL

Des outils pour aider les entreprises à cultiver le respect en milieu de travail et à réagir à la violence et au harcèlement basés sur le genre

CommDev | AN INNOVATION OF IFC International Finance Corporation WORLD BANK GROUP | WORLD BANK GROUP SDG PARTNERSHIP FUND | Fias THE FACILITY FOR INVESTMENT CLIMATE ADVISORY SERVICES | UMBRELLA FACILITY FOR GENDER EQUALITY | ADMINISTERED BY WORLD BANK GROUP

- **APERÇU :** Outils pour lutter contre la violence et le harcèlement basés sur le genre et cultiver le respect sur le lieu de travail
- **SUITE D'OUTILS 4:** Outils pour lutter contre la violence et le harcèlement basés sur le genre et cultiver le respect sur le lieu de travail
  - **OUTIL 4.1 :** Feuille de route pour l'utilisation des outils de la Suite 4
  - **ÉVALUER ET PRÉPARER :** Outils 4.2 à 4.8
    - **OUTIL 4.2 :** Arguments économiques en faveur du respect en milieu de travail
    - **OUTIL 4.3 :** Lignes directrices pour rechercher et évaluer les données disponibles sur la violence et le harcèlement basés sur le genre
    - **OUTIL 4.4 :** Lignes directrices pour des obligations juridiques potentielles touchant à la violence et au harcèlement basés sur le genre
    - **OUTIL 4.5 :** Lignes directrices à l'intention des fournisseurs de services
    - **OUTIL 4.6 :** Sécurité sensible à l'égalité des genres
    - **OUTIL 4.7 :** Enquête sur la mobilisation du personnel pour le respect sur le lieu de travail
    - **OUTIL 4.8 :** Termes de référence pour l'évaluation de la violence et du harcèlement basés sur le genre ainsi que du respect sur le lieu de travail
  - **INTERVENIR :** Outils 4.9 à 4.14
    - **OUTIL 4.9 :** Liste de contrôle pour un engagement public à lutter contre la violence et le harcèlement basés sur le genre et à adopter un comportement respectueux
    - **OUTIL 4.10 :** Désigner des membres du personnel pour servir de points focaux et d'équipe de contact pour les questions de violence et de harcèlement basés sur le genre
    - **OUTIL 4.11 :** Lignes directrices pour la formation des points focaux pour les questions de violence et de harcèlement basés sur le genre
    - **OUTIL 4.12 :** Directives et modèle de politique sur la violence et le harcèlement basés sur le genre et le respect sur le lieu de travail
    - **OUTIL 4.13 :** Sensibilisation et communication sur les engagements et les approches en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre
    - **OUTIL 4.14 :** Lignes directrices pour l'auto-prise en charge à l'intention des Points focaux/de l'Équipe de contact pour la question du respect sur le lieu de travail
  - **SUIVRE ET PÉRENNISER :** Outil 4.15
    - **OUTIL 4.15 :** Élaboration d'une théorie du changement pour les interventions touchant à la violence et au harcèlement basés sur le genre
- **RESSOURCES SÉLECTIONNÉES POUR UNE LECTURE APPROFONDIE**

NORMES DE PERFORMANCE D'IFC APPLICABLES

NORME DE PERFORMANCE 1. Évaluation et gestion des risques et des effets environnementaux et sociaux

L'évaluation et la gestion des risques et effets environnementaux et sociaux visent essentiellement des systèmes de gestion environnementale et sociale (SGES), qui permettent aux entreprises d'intégrer des plans et des normes dans leurs opérations de base, afin qu'elles puissent anticiper les risques environnementaux et sociaux posés par leurs activités commerciales et éviter ces impacts, les minimiser et les dédommager si nécessaire[1]. Un bon système de gestion prévoit la consultation des parties prenantes et un moyen de traiter les plaintes des travailleurs et des communautés locales. Il est essentiel, dans le cadre de la norme de performance 1, de mettre l'accent sur une mobilisation des parties prenantes sensible au genre grâce à des consultations spécifiques, inclusives et véritables avec les femmes, afin d'analyser les différences entre les genres dans l'identification des risques et les effets de la violence et du harcèlement basés sur le genre pendant le cycle de vie d'un projet.

NORME DE PERFORMANCE 2. Main-d'œuvre et conditions de travail

Cette norme couvre les conditions de travail, la protection de la main-d'œuvre, la santé et la sécurité au travail, les travailleurs tiers et les travailleurs impliqués dans la chaîne d'approvisionnement. En ce qui concerne le harcèlement sexuel et la violence basés sur le genre, la norme de performance 2 exige le respect des lois nationales sur l'emploi et le travail (qui peuvent interdire le harcèlement sexuel et la violence basés sur le genre) et traite de la santé et de la sécurité de la main-d'œuvre ainsi que de la protection des travailleurs potentiellement vulnérables[2]. Une note d'orientation sur la norme de performance 2 précise que les clients d'IFC devraient « prendre des mesures pour prévenir [...] le harcèlement sexuel... sur le lieu de travail. Elle s'applique aux travailleurs engagés directement par le client (travailleurs directs), aux travailleurs engagés par l'intermédiaire de tierces parties pour effectuer des travaux liés aux processus opérationnels de base du projet pendant une durée substantielle (travailleurs contractuels), ainsi qu'aux travailleurs engagés par les fournisseurs primaires du client (travailleurs de la chaîne d'approvisionnement)[3]. Le département des questions environnementales, sociales et de gouvernance (ESG) d'IFC examine les nouveaux projets d'investissement pour déterminer s'ils présentent des risques de violence et de harcèlement basés sur le genre[4]. IFC exige de tous ses clients, à l'exception des clients présentant le risque le moins élevé, qu'ils incluent et mettent en œuvre des dispositions de lutte contre la violence et le harcèlement à basés sur le genre et de promotion de l'égalité des genres dans leurs politiques de ressources humaines, et veillera à leur mise en œuvre pendant la supervision du portefeuille.

NORME DE PERFORMANCE 4. Santé, sûreté et sécurité des populations

La santé, la sûreté et la sécurité des communautés nécessitent une évaluation des risques en matière de santé, de sûreté et de sécurité et des effets sur les communautés, y compris les risques découlant de l'afflux de travailleurs, et la mise en place de mesures de prévention et de contrôle, en accordant une attention particulière aux groupes vulnérables[5]. Un accent supplémentaire est mis, entre autres, sur l'évaluation des risques posés par les agents de sécurité, vérifiant ainsi qu'ils ne sont pas coupables d'abus antérieurs, enquêtant sur toutes les allégations de conduite illégale ou abusive et adoptant des mesures spécifiques pour prévenir et écarter ces risques, notamment par la mise à disposition de canaux confidentiels pour signaler les incidents et fournir de l'assistance[6].

1 Évaluation des normes de performance d'IFC et gestion des risques et impacts environnementaux et sociaux, 1er janvier 2012 ; Note d'orientation 2 d'IFC : Labor and Working Conditions, January 1, 2012.
2 IFC Performance Standards on Environmental and Social Sustainability, 1er janvier 2012 ; Note d'orientation 2 de l'IFC : Labor and Working Conditions, January 1, 2012.
3 IFC. Addressing Gender and Gender Based Violence in IFC Projects. Washington, D.C. : IFC, 2018.
4 Documents et procédures internes d'IFC.
5 BERD, IFC et CDC. Addressing Gender-Based Violence and Harassment: Emerging Good Practice for the Private Sector. Washington, D.C. : IFC, 2019.
6 Normes de performance d'IFC sur la durabilité environnementale et sociale, 1er janvier 2012 ; Note d'orientation 4 d'IFC : Community Health, Safety, and Security, January 1, 2012.

APERÇU : Outils pour lutter contre la violence et le harcèlement basés sur le genre et cultiver le respect sur le lieu de travail

« Violence et harcèlement basés sur le genre » est une expression générique qui désigne tout acte préjudiciable perpétré contre le gré d'une personne et fondé sur les différences que la société établit entre les hommes et les femmes (genre). Elle englobe les actes qui provoquent un préjudice ou des souffrances physiques, sexuelles ou psychologiques, la menace de tels actes, la contrainte, et d'autres formes de privation de liberté[7]. La violence et le harcèlement à basés sur le genre touchent de manière disproportionnée les femmes et les filles tout au long de leur vie, mais ils peuvent toucher n'importe qui et peuvent inclure la violence sexuelle, physique, économique et psychologique dans le cadre familial, communautaire ou professionnel. (Voir l'encadré 4A ci-dessous pour les définitions de la violence et du harcèlement basés sur le genre sur le lieu de travail.) La violence et le harcèlement basés sur le genre peuvent comprendre la violence physique ou les traumatismes, ainsi que des formes plus subtiles ou moins évidentes de harcèlement, de coercition ou d'extorsion. La violence et le harcèlement basés sur le genre au travail peuvent créer un environnement de travail hostile, provoquant du stress, de l'anxiété et de la peur chez les employés. Ils peuvent également perturber la concentration, ce qui peut réduire la productivité ou augmenter la rotation du personnel[8]. La violence et le harcèlement basés sur le genre sont un problème transversal abordé dans toutes les suites d'outils de la présente boîte à outils, en raison de ses effets sur tous les genres au sein de la main-d'œuvre, de la chaîne d'approvisionnement et de la communauté.

Le coût de la violence et du harcèlement à basés sur le genre ne se limite pas aux personnes et aux familles qui en sont victimes. Que cette violence et ce harcèlement se produisent ou non sur le lieu de travail, les coûts pour les entreprises peuvent être importants. Un rapport du Groupe de la Banque mondiale estime que dans cinq pays, le coût de certaines formes de violence et de harcèlement basés sur le genre[9] se situe entre 1,2 et 3,7 % du produit intérieur brut (PIB)[10], et les chiffres du secteur privé reflètent des coûts tout aussi importants. Une étude réalisée en 2017 par CARE a révélé que près d'une travailleuse sur trois dans les usines de confection au Cambodge avait été victime de harcèlement sexuel au cours des 12 derniers mois, ce qui avait coûté au secteur 89 millions de dollars par an en raison des départs, de l'absentéisme et du présentéisme[11]. Au Pérou, les entreprises du secteur privé perdent plus de 6,7 milliards de dollars par an, soit 3,7 % du PIB, ce qui met en évidence les coûts importants et sous-estimés de la violence et du harcèlement basés sur le genre[12]. En fait, des études[13] établissent que les plaintes pour harcèlement sexuel peuvent être encore plus préjudiciables à la réputation des entreprises que la fraude, comme l'illustrent les bouleversements sismiques provoqués par les mouvements *#MeToo* et *#TimesUp*[14].

---

7 Comité permanent interorganisations (CPI), Guidelines for Integrating Gender-Based Violence Interventions in Humanitarian Action : Reducing risk, promoting resilience and aiding recovery, p. 5. Genève : CPI, 2015.

8 M. Ellsberg et L. Heise, Researching Violence Against Women : A Practical Guide for Researchers and Activists. Washington DC: World Health Organization and PATH, 2005.

9 Intimate partner violence (IPV).

10 Il s'agit de l'Australie, du Bangladesh, du Pérou, du Royaume-Uni et du Viet Nam. J. Klugman, L. Hanmer, S. Twigg, T. Hasan, J. McCleary-Sills et J. Santamaria, Voice and Agency : Empowering Women and Girls for Shared Prosperity. Washington, DC: World Bank Group, 2014.

11 CARE, 'I know I cannot quit.' The Prevalence and Productivity Cost of Sexual Harassment to the Cambodian Garment Industry. Canberra: CARE Australie, 2017.

12 A. Vara Horna, Violence against women and its financial consequences for businesses in Peru. Pérou : GIZ, 2013.

13 S. Does, S. Gundemir, and M. Shih, «Research : How Sexual Harassment Affects a Company's Public Image," *Harvard Business Review*, 2018.

14 A. Allan, How Businesses Can Take the Lead in Combatting Gender-Based Violence. *Stanford Social Innovation Review*, 2019.

CommDev | An Innovation of IFC International Finance Corporation World Bank Group
World Bank Group SDG Partnership Fund | Fias The Facility for Investment Climate Advisory Services | Umbrella Facility for Gender Equality | Administered by World Bank Group

Toute entreprise qui cherche à lutter contre la violence et le harcèlement basés sur le genre doit s'assurer qu'elle se conforme aux obligations minimales consistant à offrir un lieu de travail sûr, en réprimant l'intimidation et le harcèlement sexuel et en prenant des mesures pour prévenir l'exploitation et les abus sexuels sur le lieu de travail. 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. Toutes les initiatives doivent être centrées sur les victimes (**ENCADRÉ 4I**).

ENCADRÉ 4A | Définitions : Périmètre de la violence et du harcèlement basés sur le genre sur le lieu de travail

La violence et le harcèlement sur le lieu de travail sont omniprésents et touchent tous les pays, toutes les professions et toutes les conditions de travail[15]. Le problème consiste en un ensemble de comportements inacceptables ou de menaces de tels comportements, qui ont pour but de causer ou causent des dommages d'ordre physique, psychologique, sexuel ou économique, y compris la violence et le harcèlement basés sur le genre[16]. Ces comportements sont incompatibles avec une culture de respect sur le lieu de travail et une entreprise productive.

En 2019, l'Organisation internationale du travail (OIT) a consacré le droit des employés de travailler dans un environnement exempt de violence et de harcèlement en adoptant la Convention n° 190 sur la violence et le harcèlement. La Convention combine les principes d'égalité et de non-discrimination et les principes de santé et de sécurité au travail pour « combattre la violence et le harcèlement qui s'exercent sur le lieu du travail, en lien avec le travail ou du fait du travail, tant dans l'économie formelle qu'informelle, et dans le secteur privé ou public »[17]. Ces comportements sont en lien avec le travail ou découlent du travail, notamment :

- sur le lieu de travail, y compris les espaces publics et les espaces privés lorsqu'ils servent de lieu de travail ;
- sur les lieux où le travailleur est payé, prend ses pauses ou ses repas ou utilise des installations sanitaires, des salles d'eau ou des vestiaires ;
- à l'occasion de déplacements, de voyages, de formations, d'événements ou d'activités sociales liés au travail ;
- dans le cadre de communications liées au travail, y compris celles effectuées au moyen de technologies de l'information et de la communication ;
- dans le logement fourni par l'employeur ; et
- lors des trajets entre le domicile et le lieu de travail[18].

La Convention n° 190 note que la violence domestique peut se répercuter sur l'emploi, la productivité ainsi que la santé et la sécurité, et que les gouvernements, les organisations d'employeurs et de

Suite à la page suivante

15 Organisation internationale du travail, Convention n° 190 sur la violence et le harcèlement dans le monde du travail, Recommandation n° 206 et Résolution connexe, 2019.
16 Organisation internationale du travail, Violence et harcèlement dans le monde du travail : Guide sur la Convention n° 190 et la Recommandation n° 206, 2021.
17 Ibid.
18 Définition adaptée de : Organisation internationale du travail, Violence et harcèlement dans le monde du travail : Guide sur la Convention n° 190 et la Recommandation n° 206, 2021.

Suite de la page précédente

travailleurs et les institutions du marché du travail peuvent contribuer, dans le cadre d'autres mesures, à faire reconnaître les répercussions de la violence domestique, à y répondre et à y remédier[19]. Pour en savoir plus sur d'autres lois et conventions internationales, voir **OUTIL 4.4 : Lignes directrices pour des obligations juridiques potentielles touchant à la violence et au harcèlement basés sur le genre**.

Avant la ratification de la Convention n° 190 de l'OIT, plusieurs instruments de l'OIT relatifs à la sécurité et à la santé au travail (SST) visaient à protéger la sécurité et la santé des travailleurs, y compris contre les risques de violence et de harcèlement. Il s'agit notamment de la Convention (n° 155) et de la Recommandation (n° 164) sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981 ; ainsi que du Protocole de 2002 relatif à la Convention sur la sécurité et la santé des travailleurs, 1981.

Les définitions de l'intimidation en milieu de travail, du harcèlement sexuel, de l'exploitation et des abus sexuels et de la violence domestique sont présentées ci-dessous et dans le modèle de politique sur le respect en milieu de travail de l'**OUTIL 4.12**.

Intimidation en milieu de travail : L'intimidation en milieu de travail est un comportement déraisonnable et souvent répété qui porte atteinte à la santé, à la sécurité, à la confiance ou à la dignité d'une personne.

Harcèlement sexuel : Le harcèlement sexuel est un comportement importun à connotation sexuelle qui fait qu'une personne se sente offensée, mal à l'aise, humiliée ou intimidée.

Exploitation et abus sexuels : L'exploitation sexuelle est le fait de profiter ou de tenter de profiter d'un état de vulnérabilité, d'un rapport de force inégal ou de rapports de confiance à des fins sexuelles, y compris, mais non exclusivement, en vue d'en tirer un avantage pécuniaire, social ou politique[20].

L'abus sexuel s'entend de toute intrusion physique à caractère sexuel commise par la force, sous la contrainte ou à la faveur d'un rapport inégal, ou la menace d'une telle intrusion. Ce terme englobe les activités sexuelles avec un enfant, quel que soit le contexte, défini comme un être humain de moins de 18 ans.

Agression sexuelle : Activité sexuelle avec une autre personne non consentante. Il s'agit d'une violation de l'intégrité physique et de l'autonomie sexuelle qui recouvre une réalité plus large que le viol, notamment parce qu'elle : 1) peut être commise par d'autres moyens que la force ou la violence ; 2) n'implique pas nécessairement la pénétration[21].

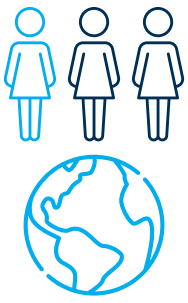
Violence domestique et sexuelle : La violence domestique désigne tous les actes d'atteinte physique, sexuelle, psychologique ou économique commis par une personne à l'égard d'une autre personne avec laquelle l'agresseur entretient une relation familiale, ou la menace de tels actes. Il peut s'agir d'un acte isolé ou d'un certain nombre d'actes qui font partie d'un modèle de comportement, même si certains ou tous ces actes, considérés isolément, peuvent sembler mineurs ou insignifiants.

[19] Organisation internationale du travail, Convention sur la violence et le harcèlement dans le monde du travail (nº 190), 2019.
[20] UNHCR, What is sexual exploitation, abuse and harassment?
[21] UN Glossary on Sexual Exploitation and Abuse 2017, pg. 6.

Les études ont montré une corrélation entre les projets d'infrastructure et l'augmentation des taux de violence et de harcèlement basés sur le genre, qu'il s'agisse de cas de harcèlement sur place ou de l'accroissement des risques d'exploitation et d'abus sexuels, ainsi que de violence domestique et sexuelle au sein des communautés concernées par le projet (y compris les incidents impliquant des travailleurs et ceux causés en partie par les répercussions du projet au sein de la communauté)[22]. Dans les situations où ces problèmes ne sont pas résolus, le secteur des infrastructures peut créer ou exacerber une dynamique conduisant à des incidents de violence et de harcèlement basés sur le genre. Au-delà des effets sur le lieu de travail, la survenue d'incidents de violence et de harcèlement à basés sur le genre constitue une violation des droits humains fondamentaux, et ce qui se passe sur le lieu de travail immédiat est intimement lié à ce qui se passe en dehors. Dans l'ensemble, les risques pour les individus, les communautés, les entreprises et la réputation ont incité de nombreuses entreprises à saisir également les occasions de changer le comportement sur place et de résoudre les problèmes dans la communauté au sens large, en adoptant une position proactive dans la lutte contre la violence et le harcèlement basés sur le genre. Les entreprises ont la possibilité non seulement de créer des normes 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.

Alors que les entreprises reconnaissent de plus en plus l'urgence croissante de s'attaquer à la violence et au harcèlement basés sur le genre en interne et en tant qu'acteurs de la communauté, la présente suite d'outils propose des conseils et des instruments pour aider les entreprises à comprendre ces problèmes, à prendre des mesures et à définir les attentes en matière de comportement et de services de soutien. De plus, cette suite d'outils reconnaît que la violence et le harcèlement basés sur le genre sont souvent liés à des problèmes plus larges de « respect en milieu de travail » (caractérisé par des milieux de travail exempts d'intimidation et de harcèlement) et en sont une manifestation. Bien que les outils présentés ici soient souvent axés sur la violence et le harcèlement à basés sur le genre, ils peuvent également être utilisés pour favoriser la création de lieux de travail exempts de toute forme de violence et de harcèlement[23].

Dans certains pays,
ON ESTIME QUE LA VHBG COÛTE JUSQU'À 3,7 % DU PIB.



UNE FEMME SUR TROIS DANS LE MONDE
a déclaré avoir été victime de violence physique ou sexuelle de la part d'un partenaire intime ou de violence sexuelle de la part d'une personne qui n'est pas leur partenaire au cours de leur vie.

Sources : J. Klugman, L. Hanmer, S. Twigg, T. Hasan, J. McCleary-Sills et J. Santamaria, Voice and Agency : Empowering Women and Girls for Shared Prosperity. Washington, Groupe de la Banque mondiale, 2014, et ONU-Femmes, «Facts and Figures: Ending Violence against Women."

[22] L. Berger, How a Community-Led Response to Sexual Exploitation in Uganda Led to Systemic World Bank Reform. Accountability Research Center, Accountability Note 3, 2018.
[23] IFC, Respectful Workplaces: Exploring the Costs of Bullying and Sexual Harassment to Businesses in Myanmar. Washington, D.C. : IFC, 2019.

ENCADRÉ 4B | Le soutien d'IFC sur les questions environnementales et sociales est lié à ses normes de performance

Vérification préalable et examen des risques par IFC en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre

Les spécialistes des questions environnementales et sociales (E&S) d'IFC sont tenus de procéder à des vérifications préalables en matière de genre ainsi que de violence et de harcèlement basés sur le genre[24]. Lorsqu'un projet est à l'étape de la conception, le spécialiste E&S chargé du projet à l'étape de l'examen du concept remplit l'outil d'évaluation contextuelle des risques liés au genre et à la violence et au harcèlement basés sur le genre (un document interne d'IFC)[25]. Le niveau de risque d'un projet en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre dépend d'une série de points de données et de questions, tels que les lois nationales, les taux de prévalence de la violence et du harcèlement basés sur le genre, l'afflux de main-d'œuvre, l'utilisation de la sécurité, etc. En posant des questions au client sur ses politiques, procédures et mécanismes de règlement des plaintes en matière de genre ainsi que de violence et de harcèlement basés sur le genre, le spécialiste peut discuter avec le client des risques liés à ces questions et déterminer le niveau de risque associé au projet. Vous trouverez ci-dessous quelques exemples de la manière dont IFC travaille avec ses clients pour appliquer les exigences des normes de performance relatives au genre[26] :

IFC collabore avec un client bénéficiant d'un investissement en Afrique de l'Ouest pour mettre en œuvre des mesures d'atténuation permettant de faire face aux risques d'exploitation et d'abus sexuels commis par des employés de projets ou des sous-traitants à l'encontre de membres de la communauté locale. IFC et le client travaillent sur des réponses et des mécanismes éthiques et centrés sur les victimes en cas d'incident.

Chez un fabricant de produits chimiques en Inde, IFC a noté qu'il n'y avait pas d'employées. Souvent, les femmes ne sont pas embauchées dans ce secteur parce qu'on suppose que ces emplois impliquent un travail physique pénible et sont dangereux. Cependant, compte tenu des évolutions technologiques, les usines chimiques modernes nécessitent peu de travail physique et peuvent en fait être plus sûres que d'autres secteurs. L'équipe d'IFC et l'entreprise ont œuvré de concert à la mise en place d'une usine conviviale pour les femmes grâce à une refonte physique des opérations de l'usine, à des efforts de recrutement ciblés pour augmenter le personnel féminin et à une mise à jour des politiques de ressources humaines. L'empreinte de l'emploi a ainsi été modifiée et l'entreprise a réussi à employer 45 femmes pour ses 630 premiers postes.

Les programmes consultatifs d'IFC, tels que le Programme pour le respect en milieu de travail, ont également pris des mesures pour lutter contre le harcèlement, y compris la violence et le harcèlement basés sur le genre, auprès de plus de 50 entreprises du secteur privé dans divers pays, notamment, par exemple, en Papouasie-Nouvelle-Guinée, aux Îles Salomon[27] et dans le secteur de la confection dans d'autres pays, où IFC promeut une formation contre le harcèlement sexuel à l'intention des travailleurs et des dirigeants dans le cadre du programme *Better Work*[28].

24 IFC, Assessing Gender and GBV Risks in Projects : A Guide for IFC E&S Specialists, 2019.
25 Ibid.
26 Exemples tirés du document d'IFC intitulé Addressing Gender and Gender Based Violence in IFC Projects. Washington, D.C. : IFC, 2018.
27 Voir le Programme pour le respect sur le lieu de travail d'IFC.
28 Pour de plus amples informations, voir « Better Work's Sexual Harassment Prevention Training sparks changes in attitudes and behavior », 2017.

SUITE D'OUTILS 4: Outils pour lutter contre la violence et le harcèlement basés sur le genre et cultiver le respect sur le lieu de travail

Toute entreprise qui cherche à lutter contre la violence et le harcèlement basés sur le genre doit s'assurer qu'elle se conforme à l'obligation minimale d'offrir un lieu de travail sûr, en s'attaquant à l'intimidation et au harcèlement sexuel et en prenant des mesures pour prévenir l'exploitation et les abus sexuels sur le lieu de travail. Ces étapes sont essentielles à la création d'une culture d'entreprise respectueuse et vous permettront de soutenir davantage vos employés en répondant à la violence domestique ou sexuelle qui peut survenir en dehors du lieu de travail.

La Suite d'Outils 4 offre un soutien, des suggestions pratiques et des exemples de stratégies pour lutter contre la violence et le harcèlement basés sur le genre. Cette boîte à outils est destinée à fournir un guide complet d'options — les entreprises devraient choisir les outils, ou des parties d'outils, qu'elles utiliseront en fonction de leurs besoins et de leurs capacités actuels. Les outils peuvent être utilisés pour s'orienter ou être appliqués à la lettre, toujours est-il qu'ils devraient être adaptés au contexte spécifique de l'organisation et aux contextes dans lesquels ils opèrent. Toutes les initiatives doivent être centrées sur les victimes (voir **ENCADRÉ 4I**).

OUTIL	UNITÉ CIBLE	OBJECTIF
↓ **OUTIL 4.1 :** Feuille de route pour l'utilisation des outils de la Suite 4	Tous les lecteurs	Présente la manière dont tous les outils de cette suite d'outils fonctionnent ensemble.
↓ **ÉVALUER ET PRÉPARER :** Outils 4.2 à 4.8		
↓ **OUTIL 4.2 :** Arguments économiques en faveur du respect sur le lieu de travail	Tous les lecteurs	Explique comment la violence et le harcèlement basés sur le genre peuvent nuire à vos entreprises, à vos employés et aux communautés dans lesquelles vous exercez vos activités.
↓ **OUTIL 4.3 :** Lignes directrices pour rechercher et évaluer les données disponibles sur la violence et le harcèlement basés sur le genre	Relations avec les communautés, Soutien aux employés, Communications internes, Ressources humaines, Services juridiques, Service médical, Service santé et sécurité au travail (SST), Points focaux pour les questions de genre, Service sécurité et syndicats	Donne des orientations pour rechercher et évaluer des données sur la violence et le harcèlement basés sur le genre spécifiques à votre entreprise.

↓ **OUTIL 4.4 :** Lignes directrices pour des obligations juridiques potentielles touchant à la violence et au harcèlement basés sur le genre	Ressources humaines et Services juridiques	Décrit les obligations légales liées à la violence et au harcèlement basés sur le genre qui peuvent s'appliquer à votre entreprise.
↓ **OUTIL 4.5 :** Lignes directrices à l'intention des fournisseurs de services	Relations avec les communautés, Soutien aux employés, Communications internes, Ressources humaines, Services juridiques, Service médical, Service santé et sécurité au travail (SST), Points focaux pour les questions de genre, Service sécurité et syndicats	Présente les soutiens disponibles dans les lieux où votre entreprise exerce ses activités.
↓ **OUTIL 4.6 :** Sécurité sensible à l'égalité des genres	Service santé et sécurité au travail, Ressources humaines, Service médicaux et juridiques	Donne une vue d'ensemble d'une sécurité tenant compte des spécificités de chaque genre et présente une étude de cas.
↓ **OUTIL 4.7 :** Enquête sur la mobilisation du personnel pour le respect sur le lieu de travail	Ressources humaines et Syndicats	Comprend des exemples de questions qui peuvent être incluses dans les sondages sur la mobilisation des employés.
↓ **OUTIL 4.8 :** Termes de référence pour l'évaluation de la violence et du harcèlement basés sur le genre ainsi que du respect sur le lieu de travail	Ressources humaines et Points focaux pour les questions de genre	Fournit un exemple de termes de référence pour des spécialistes indépendants appelés à mener des enquêtes et à interroger les employés sur la violence et le harcèlement basés sur le genre.

↓ **INTERVENIR :** Outils 4.9 à 4.14

↓ **OUTIL 4.9 :** Liste de contrôle pour un engagement public à lutter contre la violence et le harcèlement basés sur le genre et à adopter un comportement respectueux	Conseil d'administration, Cadres supérieurs et Ressources humaines	Décrit les mesures que les équipes de direction peuvent prendre pour démontrer leur engagement à lutter contre la violence et le harcèlement basés sur le genre.

CommDev | AN INNOVATION OF IFC International Finance Corporation WORLD BANK GROUP
WORLD BANK GROUP SDG PARTNERSHIP FUND | Fias THE FACILITY FOR INVESTMENT CLIMATE ADVISORY SERVICES | UMBRELLA FACILITY FOR GENDER EQUALITY | ADMINISTERED BY WORLD BANK GROUP

↓ **OUTIL 4.10 :** Désigner des membres du personnel pour servir de points focaux et d'équipe de contact pour les questions de violence et de harcèlement basés sur le genre	Cadres supérieurs et Ressources humaines	Donne des orientations sur le choix des membres du personnel devant servir de points focaux.
↓ **OUTIL 4.11 :** Lignes directrices pour la formation des points focaux pour les questions de violence et de harcèlement basés sur le genre	Ressources humaines, Service chargé de la formation et du perfectionnement et Syndicats	Donne des orientations pour la formation des points focaux.
↓ **OUTIL 4.12 :** Directives et modèle de politique sur la violence et le harcèlement basés sur le genre ainsi que le respect sur le lieu de travail	Conseil d'administration, Cadres supérieurs et Ressources humaines	Donne des indications et des exemples de politiques, de procédures et de mécanismes de dénonciation et d'enquête en milieu de travail.
↓ **OUTIL 4.13 :** Sensibilisation et communication sur les engagements et les approches en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre	Conseil d'administration, Cadres supérieurs, Communications et relations publiques, Ressources humaines et Syndicats	Fournit des informations sur la façon d'améliorer la sensibilisation des employés par le biais de formations et de rappels quotidiens.
↓ **OUTIL 4.14 :** Lignes directrices pour l'auto-prise en charge à l'intention des Points focaux/ de l'Équipe de contact pour la question du respect en milieu de travail	Ressources humaines et Points focaux/Équipe de contact	Décrit les ressources à l'appui des points focaux et de l'équipe de contact.

↓ **SUIVRE ET PÉRENNISER :** Outil 4.15

↓ **OUTIL 4.15 :** Élaboration d'une théorie du changement pour les interventions liées à la violence et au harcèlement basés sur le genre	Ressources humaines, Service chargé de la formation et du perfectionnement et Points focaux/Équipe de contact	Donne des exemples de la façon de suivre les progrès grâce à une théorie du changement.

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 combattra 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.)

> **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.

- **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 à basés sur le genre que si vous les traitiez comme des agresseurs potentiels. Reliez vos initiatives de lutte contre la violence et le harcèlement basés sur le genre aux valeurs de l'entreprise.

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.*

3. **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.

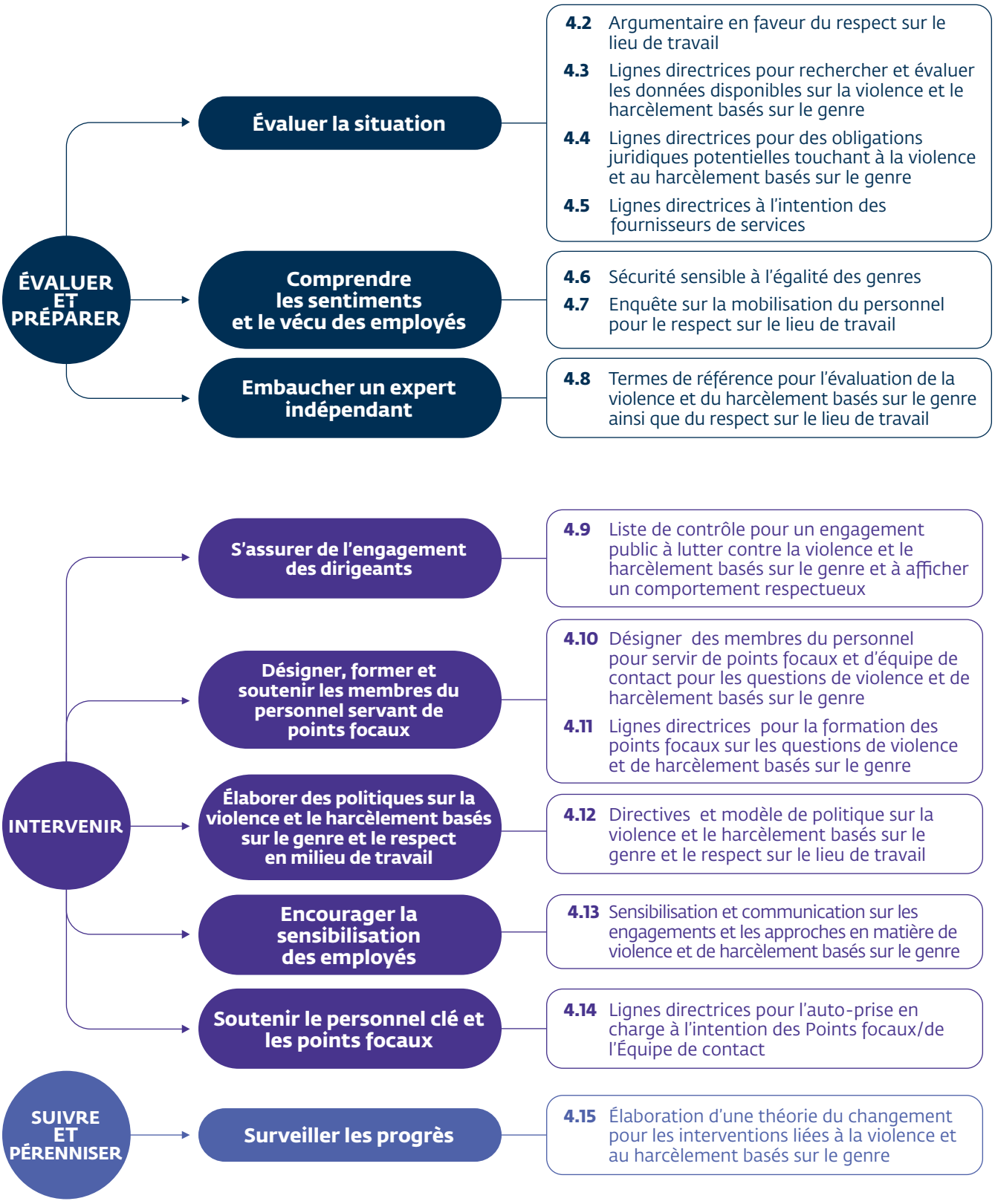
CONSEILS :

- *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.*

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.**

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.

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
Évaluer la situation
4.2 Argumentaire en faveur du respect sur le lieu de travail
4.3 Lignes directrices pour rechercher et évaluer les données disponibles sur la violence et le harcèlement basés sur le genre
4.4 Lignes directrices pour des obligations juridiques potentielles touchant à la violence et au harcèlement basés sur le genre
4.5 Lignes directrices à l'intention des fournisseurs de services
Comprendre les sentiments et le vécu des employés
4.6 Sécurité sensible à l'égalité des genres
4.7 Enquête sur la mobilisation du personnel pour le respect sur le lieu de travail
Embaucher un expert indépendant
4.8 Termes de référence pour l'évaluation de la violence et du harcèlement basés sur le genre ainsi que du respect sur le lieu de travail
INTERVENIR
S'assurer de l'engagement des dirigeants
4.9 Liste de contrôle pour un engagement public à lutter contre la violence et le harcèlement basés sur le genre et à afficher un comportement respectueux
Désigner, former et soutenir les membres du personnel servant de points focaux
4.10 Désigner des membres du personnel pour servir de points focaux et d'équipe de contact pour les questions de violence et de harcèlement basés sur le genre
4.11 Lignes directrices pour la formation des points focaux sur les questions de violence et de harcèlement basés sur le genre
Élaborer des politiques sur la violence et le harcèlement basés sur le genre et le respect en milieu de travail
4.12 Directives et modèle de politique sur la violence et le harcèlement basés sur le genre et le respect sur le lieu de travail
Encourager la sensibilisation des employés
4.13 Sensibilisation et communication sur les engagements et les approches en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre
Soutenir le personnel clé et les points focaux
4.14 Lignes directrices pour l'auto-prise en charge à l'intention des Points focaux/de l'Équipe de contact
SUIVRE ET PÉRENNISER
Surveiller les progrès
4.15 Élaboration d'une théorie du changement pour les interventions liées à la violence et au harcèlement basés sur le genre

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.

OUTIL 4.2

Arguments économiques en faveur du respect sur le lieu de travail

» **OBJECTIF :** Explique comment la violence et le harcèlement basés sur le genre peuvent nuire à vos entreprises, à vos employés et aux communautés dans lesquelles vous exercez vos activités

» **UNITÉS CIBLES :** Tous les lecteurs

Un lieu de travail empreint de respect est un milieu offrant de la sécurité et exempt de toute forme de violence et de harcèlement basés sur le genre, où les employés et les autres personnes associées à l'entreprise se traitent les uns les autres avec dignité, courtoisie et respect. La clé pour aborder les questions de violence et de harcèlement à basés sur le genre et de respect en milieu de travail est de comprendre les principales définitions.

Définitions :

Violence et harcèlement basés sur le genre : L'expression « violence et harcèlement basés sur le genre » est un terme générique qui recouvre une gamme de comportements, y compris les abus sexuels, physiques, psychologiques et économiques. Ce qui la distingue des autres types de violence et de harcèlement, c'est qu'elle est dirigée contre des personnes en raison de leur sexe ou de leur genre, ou qu'elle touche de manière disproportionnée les personnes d'un sexe ou d'un genre particulier[29]. La violence et le harcèlement basés sur le genre sont enracinés dans les inégalités entre les genres et l'inégalité de pouvoir, ce qui peut rendre les gens, en particulier les femmes et les filles, vulnérables à la violence et au harcèlement et les empêcher de le signaler.

Prévalence : Les taux de violence et de harcèlement basés sur le genre sont élevés et ont augmenté pendant la pandémie de COVID-19[30]. Avant la pandémie, une femme sur trois dans le monde déclarait avoir été victime de violence physique et/ou sexuelle de la part d'un partenaire intime ou d'une violence sexuelle de la part d'un non-partenaire au cours de sa vie[31,32]. Toute personne peut être victime de violence ou de harcèlement à basés sur le genre, indépendamment de son sexe, de son identité de genre, de son orientation sexuelle ou de son statut intersexué ; cependant, certaines formes de violence et de harcèlement basés sur le genre sont le plus souvent vécues par les femmes et les filles. D'autres facteurs augmentent le risque de subir de la violence, notamment la race, le revenu, la religion, l'origine ethnique, l'âge, l'orientation sexuelle ou le handicap[33].

Répercussion : La violence et le harcèlement basés sur le genre touchent les individus, leurs familles et les communautés et compromettent les résultats des entreprises. Dans certains pays, on estime que le coût de la violence et du harcèlement à basés sur le genre peut atteindre 3,7 % du PIB[34]. La violence et le harcèlement basés sur le genre peuvent survenir sur le lieu de travail et causer du stress, de l'anxiété et de la peur aux employés, perturber leur concentration et nuire à leur bien-être physique et psychologique.

---

29 WHO, Global and regional estimates of violence against women: prevalence and health effects of intimate partner violence and non-partner sexual violence, 2013.

30 Shelby Bourgault, Amber Peterman, and Megan O'Donnell, Violence Against Women and Children During COVID-19— One Year On and 100 Papers In: A Fourth Research Round Up. Washington, D.C. : Center for Global Development (CDG), 2021.

31 ONU-Femmes, «Facts and Figures : Ending Violence against Women."

32 Ces données sont utilisées comme indicateur indirect de la prévalence de toutes les formes de violence et de harcèlement à caractère sexiste, compte tenu du peu de recherches et de données sur la prévalence des différentes formes de violence et de harcèlement basés sur le genre.

33 Ces questions se recoupent souvent pour créer des dynamiques et des effets uniques dans des systèmes d'inégalité fondés sur le sexe, la race, l'origine ethnique, l'orientation sexuelle, l'identité de genre, le handicap, la classe sociale et d'autres formes de discrimination. C'est ce qu'on appelle généralement l'intersectionnalité.

34 J. Klugman, L. Hanmer, S. Twigg, T. Hasan, J. McCleary-Sills, and J. Santamaria, Voice and Agency: Empowering Women and Girls for Shared Prosperity. Washington, D.C. : Groupe de la Banque mondiale, 2014.

La violence et le harcèlement à basés sur le genre touchent directement la performance financière des entreprises. Ils peuvent accroître les risques pour la santé et la sécurité, réduire la motivation et la productivité des employés, augmenter l'absentéisme et le présentéisme[35], accélérer la rotation des employés et compromettre durablement l'image publique, la réputation de l'entreprise et l'acceptabilité sociale de l'exploitation[36]. Les effets de la violence et du harcèlement basés sur le genre sur la culture d'entreprise peuvent être importants : des travailleurs démotivés ont 49 % plus d'accidents, 60 % plus d'erreurs et d'insuffisances, 37 % plus d'absentéisme et près de 50 % plus de rotation volontaire[37].

Une étude d'IFC menée aux Fidji montre que les entreprises perdent près de dix jours de travail par employé chaque année en raison du temps perdu par le personnel et de la baisse de productivité[38] ; et des coûts similaires ont été mis en évidence en Papouasie-Nouvelle-Guinée[39], au Myanmar[40] et aux îles Salomon[41]. Au Pérou, on estime que la violence et le harcèlement à basés sur le genre coûtent aux entreprises privées environ 7 milliards de dollars par an[42].

En s'attaquant à la violence et au harcèlement à basés sur le genre, les employeurs peuvent :

- **S'aider à s'acquitter de leur devoir de diligence**, car tous les employeurs ont la responsabilité d'offrir un lieu de travail sûr.
- **Améliorer la santé, la sécurité et le bien-être du personnel** en créant un environnement sûr et bienveillant, où chaque individu est traité avec dignité, courtoisie et respect.
- **Renforcer l'engagement et la loyauté du personnel**, ce qui peut améliorer la motivation et le travail d'équipe, et réduire l'absentéisme, le présentéisme et la rotation du personnel.
- **Montrer l'organisation comme un employeur de choix**, car elle sera reconnue comme un endroit où il fait bon travailler. Ce qui l'aidera à attirer et à retenir les meilleurs éléments.
- **Faire preuve de responsabilité sociale** en suscitant des sentiments positifs à l'égard de l'entreprise au sein de la communauté et en atténuant les coûts qui seraient autrement assumés par cette communauté.

Tous ces facteurs stimulent et renforcent la performance financière. Il incombe à chaque employeur de cultiver le respect sur le lieu de travail, et cela signifie lutter de façon proactive et éthique contre la violence et le harcèlement basés sur le genre en milieu de travail, le cas échéant.

35 Le présentéisme se produit lorsque la productivité du personnel est compromise en raison de problèmes de violence et de harcèlement basés sur le genre et de respect sur le lieu de travail.

36 Bien qu'il n'existe pas de définition universellement acceptée, le permis social d'exploitation traduit l'idée que la gestion d'une entreprise avec succès et de manière durable ne se limite pas à la conformité légale et réglementaire, et que les entreprises doivent gagner le soutien de la communauté et de la société dans lesquelles elles opèrent. Il s'agit de l'acceptation continue par les personnes qui vivent dans la zone d'impact ou d'influence d'un projet ; c'est aussi une forme de gestion des risques contre les retards, les conflits et les coûts supplémentaires (Banque mondiale. 2014).

37 Emma Seppälä and Kim Cameron, « Proof that positive work cultures are more productive », Harvard Business Review. Brighton, Massachusetts, 2015.

38 IFC, The Business Case for Workplace Responses to Domestic and Sexual Violence in Fiji. Washington, D.C. : IFC, 2019.

39 IFC, Workplace responses to Family and Sexual Violence in PNG : Measuring the Business Case. Washington, D.C. : IFC, 2021.

40 IFC, Respectful Workplaces: Exploring the Costs of Bullying and Sexual Harassment to Businesses in Myanmar. Washington, D.C. : IFC, 2019.

41 IFC, The Impact of Domestic and Sexual Violence on the Workplace in Solomon Islands-Executive Summary. Washington, D.C. : IFC, 2019.

42 A. Vara Horna, Violence against women and its financial consequences for businesses in Peru. Lima, Pérou : GIZ, 2013.

ENCADRÉ 4C | Évaluer l'argumentaire en faveur de réponses institutionnelles à la violence domestique et sexuelle en Papouasie-Nouvelle-Guinée

La violence et le harcèlement basés sur le genre sont à la fois une cause et une conséquence des inégalités entre les genres, et l'égalité des genres sur le lieu de travail peut améliorer les résultats de la lutte contre la violence et le harcèlement basés sur le genre. Des études menées récemment en Papouasie-Nouvelle-Guinée ont établi une corrélation entre une main-d'œuvre équilibrée du point de vue du genre, le niveau de soutien apporté par les entreprises pour répondre à la violence familiale et sexuelle, et des résultats positifs[43]. Les chercheurs ont constaté une moindre acceptation de la violence familiale et sexuelle, un plus grand nombre de dénonciations de la violence familiale et sexuelle, moins de jours perdus en raison des répercussions de la violence familiale et sexuelle, et des interventions plus utiles.

ENCADRÉ 4D | Programme pour le respect en milieu de travail d'IFC

Le programme pour le respect en milieu de travail d'IFC vise à accroître la valeur commerciale en s'attaquant à la violence et au harcèlement basés sur le genre, y compris l'agression des usagers et des clients, l'intimidation sur le lieu de travail, et le harcèlement sexuel, la violence domestique et sexuelle, ainsi que l'exploitation et les abus sexuels en rapport avec le lieu de travail. Le programme aide le secteur privé dans les marchés émergents à créer des milieux de travail sûrs et résilients en déroulant l'argumentaire en faveur de l'action et en fournissant aux entreprises des services consultatifs, des ressources et des outils pour les aider à résoudre le problème. Pour en savoir plus, rendez-vous sur le site Web du programme pour le Respect en milieu de travail.

[43] IFC, Workplace responses to Family and Sexual Violence in PNG : Measuring the Business Case. Washington, D.C. : IFC, 2021.

OUTIL 4.3

Lignes directrices pour rechercher et évaluer les données disponibles sur la violence et le harcèlement basés sur le genre

» **OBJECTIF :** Donne des orientations pour rechercher et évaluer des données sur la violence et le harcèlement basés sur le genre spécifiques à votre entreprise

» **UNITÉS CIBLES :** Relations avec les communautés, aide aux employés, communications internes, ressources humaines, services juridiques, service médical, santé et sécurité au travail (SST), points focaux pour l'égalité des genres, sécurité et syndicats

Les données sont un outil crucial pour comprendre la violence et le harcèlement basés sur le genre. Les données sur ces phénomènes peuvent être obtenues à partir de différentes sources, y compris par des approches qualitatives, quantitatives et mixtes. Les méthodes qualitatives de recherche sur la violence et le harcèlement basés sur le genre comprennent, entre autres, les entretiens, les groupes de discussion et l'observation. Les méthodes quantitatives, quant à elles, produisent des informations qui peuvent être résumées en chiffres et permettre de tirer des conclusions sur un groupe plus large. Elles comprennent les enquêtes, les outils de prise en charge de cas, les enquêtes de satisfaction de la clientèle, les tests préalables/postérieurs, etc.[44]. L'approche mixte est celle dans laquelle les chercheurs recueillent et analysent des données quantitatives et qualitatives dans le cadre d'une même étude — par exemple, une enquête transversale combinée à des activités de collecte de données qualitatives.

Les statistiques officielles sont généralement établies et produites par les instituts nationaux de la statistique et sont basées sur des données provenant d'enquêtes ou des sources administratives. Il est important de noter que pour la violence et le harcèlement basés sur le genre, ces sources ne rendent souvent compte que d'une fraction de la prévalence[45] et de l'incidence[46] réelles de la violence. Les enquêtes par sondage représentent une autre source de données. Celles-ci ne sont peut-être pas statistiquement représentatives, mais elles sont utiles lorsqu'aucune autre information statistiquement représentative[47] n'est disponible, ou lorsque les organisations qui traitent des cas signalés de violence à l'égard des femmes ont peu de dossiers sous la main (comme la police, les services de santé, les services judiciaires ou les services sociaux).

> Il est important de noter que pour la violence et le harcèlement basés sur le genre, **les sources officielles ne rendent souvent compte que d'une fraction** de la prévalence et de l'incidence réelles de la violence.

S'agissant des données sur la violence et le harcèlement basés sur le genre :

- Tous les pays ne disposent pas de données complètes sur toutes les formes de violence et de harcèlement basés sur le genre.

[44] The Global Women's Institute, George Washington University, Gender-Based Violence Research, Monitoring, and Evaluation with Refugee and Conflict-Affected Populations: A Manual and Toolkit for Researchers and Practitioners.

[45] La prévalence désigne le nombre de personnes au sein d'un groupe démographique (par exemple, femmes ou hommes) qui sont victimes de violence au cours d'une période donnée, par exemple au cours de la vie d'une personne ou au cours des 12 mois précédents.

[46] L'incidence désigne le nombre de cas de victimisation distincts, ou d'incidents, perpétrés contre des personnes appartenant à un groupe démographique au cours d'une période donnée.

[47] Une statistique est représentative si elle illustre les attributs d'un paramètre connu dans la population. Lorsque la statistique ne représente pas le paramètre de population, elle est dite non représentative.

CommDev | AN INNOVATION OF IFC International Finance Corporation WORLD BANK GROUP
WORLD BANK GROUP SDG PARTNERSHIP FUND | Fias THE FACILITY FOR INVESTMENT CLIMATE ADVISORY SERVICES | UMBRELLA FACILITY FOR GENDER EQUALITY | ADMINISTERED BY WORLD BANK GROUP

- La plupart des pays ne disposent pas de données sur l'intimidation, le harcèlement sexuel ou l'exploitation et les abus sexuels sur le lieu de travail.
- Vous pouvez utiliser des indicateurs indirects pour évaluer les risques de violence et de harcèlement basés sur le genre.
- L'indicateur le plus couramment utilisé pour toutes les formes de violence et de harcèlement basés sur le genre est la violence exercée par un partenaire intime. Les données de la base de données mondiale d'ONU-Femmes sur la violence à l'égard des femmes sont disponibles ici.
- Les causes et les facteurs de risque qui peuvent exacerber la violence et le harcèlement à basés sur le genre sont les suivants :
  - Des niveaux élevés d'inégalité entre les genres, y compris des stéréotypes sexistes, des formes multiples et croisées de discrimination et des relations de pouvoir inégales entre les genres
  - De faibles niveaux de services liés à la violence et au harcèlement basés sur le genre
  - Des chantiers éloignés
  - L'afflux de main-d'œuvre/l'utilisation de travailleurs de passage
  - Le recours à l'armée ou à des forces de sécurité privées
  - Une grande fragilité en raison d'un conflit récent ou en cours
- D'autres sources de données sur la violence et le harcèlement basés sur le genre et les inégalités entre les genres sont les suivantes :
  - The WEF Global Gender Gap Report : Rapport d'analyse comparative dans 153 pays sur les progrès accomplis en matière de parité entre les genres, y compris la prévalence de la violence et du harcèlement basés sur le genre.
  - The World Bank Group's Gender Data Portal : Source de données ventilées par sexe et de statistiques sur le genre, y compris les statistiques sur la violence et le harcèlement basés sur le genre au niveau national.
  - Étude multi-pays des Nations Unies sur les hommes et la violence en Asie-Pacifique : Évaluation de l'expérience que les hommes ont de la violence, y compris de la violence qu'ils exercent contre autrui.
  - UN Women Global Database on Violence against Women : Un « guichet unique » d'informations sur la prévalence et les mesures prises par les gouvernements pour lutter contre la violence à l'égard des femmes.
  - USAID Demographic and Health (DHS) Program STATcompiler : Outil permettant de rassembler des indicateurs démographiques et de santé dans plus de 70 pays, y compris des données de prévalence sur l'expérience des femmes en matière de violence sexuelle et de violence physique.
- Vous pouvez également être en mesure d'obtenir des données sectorielles sur les risques de violence et de harcèlement basés sur le genre. La plupart des données disponibles sont spécifiques à une entreprise ou à un pays et peuvent ne pas être comparables. Cependant, il peut toujours être utile de développer un argumentaire propre à votre entreprise.

Comment savoir si les données sont fiables ?

D'une manière générale, les données quantitatives sur la prévalence recueillies par le bureau national de la statistique sont les plus précises. Cependant, la façon de collecter les données varie d'un pays à l'autre. ONU-Femmes a analysé les données nationales disponibles à l'échelle mondiale et a normalisé les résultats[48].

[48] ONU-Femmes, Global Database on Violence Against Women.

Lorsque vous évaluez d'autres sources de données quantitatives, vérifiez la taille de l'échantillon et la façon dont il a été choisi. De petites tailles peuvent indiquer que les résultats des données peuvent ne pas être statistiquement significatifs[49]. Le choix de la taille de l'échantillon peut également biaiser les données recueillies. S'il s'agit d'un échantillonnage de commodité[50], les données ne seront pas nécessairement mauvaises, mais l'échantillon doit être suffisamment grand pour que les résultats soient fiables. Dans de nombreux cas, les chercheurs en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre ont choisi un échantillon de commodité où les individus peuvent participer, s'ils le souhaitent, pour s'assurer que cette participation est volontaire.

Les données qualitatives sont très utiles pour avoir une compréhension plus nuancée des problèmes. Les données qualitatives sont généralement spécifiques au contexte et permettent d'étudier la dynamique de la violence et du harcèlement basés sur le genre ainsi que la réponse qui y est apportée au niveau de l'entreprise et de la communauté. Les données qualitatives ne permettent généralement pas d'établir la prévalence, mais elles vous permettront de mieux comprendre l'expérience des personnes qui souffrent de violence et de harcèlement basés sur le genre et de celles qui y répondent. Elles peuvent aussi mettre en évidence les forces et les faiblesses des politiques et des procédures.

La recherche à méthodes mixtes qui recueille à la fois des données qualitatives et quantitatives peut être utile, car elle peut trianguler les résultats, ce qui vous donne une vue d'ensemble de la prévalence et une description plus détaillée des expériences et des processus. N'oubliez pas, cependant, que la qualité de toutes les données dépend de la méthodologie de recherche qui les sous-tend. Pour plus d'informations sur la recherche sur la violence et le harcèlement basés sur le genre, consultez les lignes directrices de l'Organisation mondiale de la Santé sur la recherche sur la violence à l'égard des femmes[51].

La violence et le harcèlement basés sur le genre peuvent avoir une incidence sur la culture d'entreprise et entraîner un désintérêt des employés.

Des travailleurs désintéressés ont

49 % D'ACCIDENTS EN PLUS
60 % D'ERREURS ET D'INSUFFISANCES EN PLUS
37 % D'ABSENTÉISME EN PLUS

et environ une

AUGMENTATION DE 50 % DE LA ROTATION VOLONTAIRE

Source : Emma Seppälä et Kim Cameron, « Proof that positive work cultures are more productive », Harvard Business Review, 2015.

[49] La signification statistique indique qu'un effet observé dans un échantillon a peu de chances d'être le fruit du hasard.

[50] Pour des résultats plus rigoureux, un essai contrôlé randomisé (ECR) est utilisé. Un ECR est une forme expérimentale d'évaluation d'impact dans laquelle la population bénéficiaire du programme ou de l'intervention est choisie au hasard parmi la population éligible, et un groupe témoin est également choisi au hasard dans la même population éligible. H. White, S. Sabarwal and T. de Hoop, « Randomized Controlled Trials (ECR) », Methodological Briefs : Impact Evaluation 7, Florence: UNICEF Office of Research. 2014.

[51] M. Ellsberg and L. Heise, Researching violence against women : practical guidelines for researchers and activists. Organisation mondiale de la Santé, 2005.

OUTIL 4.4

Lignes directrices pour des obligations juridiques potentielles touchant à la violence et au harcèlement basés sur le genre

» **OBJECTIF :** Décrit les obligations légales liées à la violence et au harcèlement basés sur le genre qui peuvent s'appliquer à votre entreprise

» **UNITÉS CIBLES :** Ressources humaines et services juridiques

De nombreux niveaux de lois sur la violence et le harcèlement basés sur le genre peuvent s'appliquer à votre entreprise, y compris les lois et conventions internationales et les lois nationales. Les lois et conventions internationales qui peuvent s'appliquer sont, entre autres, les suivantes :

- **Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes (CEDEF) :** La Convention sur l'élimination de toutes les formes de discrimination à l'égard des femmes est un traité international adopté en 1979 par l'Assemblée générale des Nations Unies. Le Comité de la CEDEF a adopté en 1992 la Recommandation générale n° 19 sur la violence à l'égard des femmes.
- **Mettre fin à la violence à l'égard des femmes (EVAW) :** Plusieurs normes et standards convenus au niveau international se rapportent à l'EVAW, qui devraient guider la réponse des systèmes juridiques et des cadres de politique nationaux à la violence et au harcèlement basés sur le genre [52]. Pour de plus amples informations, rendez-vous sur le site de ONU-Femmes.
- **Convention n° 190 de l'Organisation internationale du Travail (OIT) sur la violence et le harcèlement et Recommandation (n° 206) qui l'accompagne :** Le cadre défini dans ces instruments fournit une feuille de route claire pour la prévention et la lutte contre la violence et le harcèlement dans le monde du travail.
- **Convention relative aux droits de l'enfant :** La Convention des Nations Unies relative aux droits de l'enfant est un traité international relatif aux droits de l'homme qui énonce les droits civils, politiques, économiques, sociaux, sanitaires et culturels des enfants[53].

Bien que tous les pays n'aient pas ratifié ces conventions (ou ne se soient pas alignés sur leurs normes et standards), elles représentent les bonnes pratiques internationales et peuvent orienter votre entreprise quant à ce qu'elle pourrait faire.

Les lois nationales qui peuvent s'appliquer sont les suivantes :

- Dispositions constitutionnelles. De nombreux pays ont des dispositions spécifiques concernant la protection des droits de l'homme et la non-discrimination. Il convient de noter que le désavantage est souvent fondé sur l'identité sociale, qui peut concerner des dimensions telles que le sexe, l'âge, le lieu de résidence, la profession, la race, l'origine ethnique, la religion, la citoyenneté, le handicap, et l'orientation sexuelle et l'identité de genre (OSIG), entre autres facteurs.
- Lois spécifiques interdisant les actes ci-après :
  - Intimidation en milieu de travail
  - Harcèlement sexuel (sur le lieu de travail)
  - Violence domestique
  - Agression sexuelle
  - Rapports sexuels avec des mineurs

[52] Au moins 155 pays ont adopté des lois sur la violence domestique et 140 ont adopté des lois sur le harcèlement sexuel sur le lieu de travail. Mais l'application de ces lois demeure difficile, ce qui limite l'accès des femmes et des filles à la sécurité et à la justice.

[53] Bien que vous ne devriez pas employer d'enfants, les enfants peuvent être touchés par les activités de votre entreprise dans vos zones d'exploitation.

- La plupart des pays disposent également de lois sur les relations professionnelles ou de lois sur la santé et la sécurité au travail qui peuvent imposer aux employeurs un devoir de diligence et définir des procédures pour signaler, résoudre et surveiller les cas de violence et de harcèlement basés sur le genre. Certains pays ont également des lois ou des règlements qui obligent les employeurs à fournir une formation à certains membres ou à l'ensemble du personnel pour prévenir la violence et le harcèlement basés sur le genre et y répondre.
- Bien qu'il soit important que vos politiques et procédures soient conformes aux lois nationales, vous pouvez choisir d'aller au-delà du minimum imposé pour mettre votre entreprise en conformité avec les bonnes pratiques. Le meilleur point de départ, et le plus succinct, est la Convention de l'OIT et la Recommandation connexe (mentionnées plus haut).

De nombreuses entreprises peuvent également avoir des obligations contractuelles concernant la prévention et l'atténuation de la violence et du harcèlement basés sur le genre impliquant des acheteurs, des investisseurs[54], ou des entrepreneurs principaux. Pour obtenir des renseignements et des conseils détaillés, demandez de l'aide :

- À votre service juridique ou à des experts juridiques nationaux spécialisés dans la violence et le harcèlement basés sur le genre
- Au ministère du Travail ou à l'organisme équivalent dans votre pays
- À l'organisme de sensibilisation à la violence et au harcèlement basés sur le genre ou aux prestataires de services sur ces questions[55] dans votre pays. Toutes les organisations de lutte contre la violence et le harcèlement à basés sur le genre ne sont pas spécialisées dans ces fléaux en milieu de travail. Il faut, par conséquent, chercher celle qui convient. Parmi les aspects importants à prendre en compte lors du choix d'une organisation, citons l'expertise dans les domaines suivants :
  - Violence et harcèlement basés sur le genre sur le lieu de travail
  - Obligations légales dans les pays dans lesquels votre entreprise exerce ses activités
  - Connaissance des bonnes pratiques internationales, y compris de l'approche centrée sur les victimes
  - Expérience établie et vérifiable en matière de conseils au secteur privé

N'oubliez pas qu'il n'est pas nécessaire que vous deveniez expert de la violence et du harcèlement basés sur le genre pour que votre entreprise les combatte. Votre travail consiste à vous concentrer sur les initiatives de l'entreprise et à faire appel à des experts en cas de besoin. Vous pouvez vous appuyer sur l'expertise qui existe déjà.

Pour en savoir plus sur les lois qui peuvent s'appliquer à votre entreprise, consultez les ressources suivantes :

- UN Women Global Database on Violence against Women: Un « guichet unique » d'informations sur la prévalence et les mesures prises par les gouvernements pour lutter contre la violence à l'égard des femmes.

54 Les Normes de performance environnementale et sociale d'IFC définissent les responsabilités de ses clients en matière de gestion des risques environnementaux et sociaux. L'édition 2012 du Cadre de durabilité d'IFC, qui comprend les Normes de performance, s'applique à tous les clients bénéficiant des investissements et des services-conseil d'IFC, dont les projets sont soumis à un premier examen de la solvabilité après le 1er janvier 2012. IFC a défini de nombreuses normes de performance qui sont pertinentes à la fois pour la violence et le harcèlement basés sur le genre et les infrastructures.

55 Les prestataires de services concernant la violence et le harcèlement à caractère sexiste sont des entités qui peuvent fournir aux victimes un accès à différents services — santé, soutien psychosocial, juridique/sécurité, refuge/abri, moyens de subsistance.

CommDev | An innovation of IFC International Finance Corporation World Bank Group
World Bank Group SDG Partnership Fund | Fias The Facility for Investment Climate Advisory Services | Umbrella Facility for Gender Equality | Administered by World Bank Group

- L'indice Institutions sociales et égalité des genres de l'OCDE : Mesure transnationale de la discrimination à l'égard des femmes dans les institutions sociales par le biais de lois, de normes sociales et de pratiques formelles et informelles dans 180 pays.
- Rapport Les Femmes, l'Entreprise et le Droit du Groupe de la Banque mondiale : Données sur les lois et règlements qui restreignent les opportunités économiques des femmes dans 190 économies, y compris la violence.
- World Bank Compendium of International and National Legal Frameworks : Fournit un ensemble d'outils pratiques qui non seulement renseignent sur les lois existantes, mais fournissent également une base de référence pour aider les pays à déterminer les possibilités d'intensifier leur action contre la violence et le harcèlement basés sur le genre.

ENCADRÉ 4E | Initiatives relevant de la responsabilité sociale des entreprises pour lutter contre la violence et le harcèlement basés sur le genre

De nombreuses entreprises se sont également engagées à lutter contre la violence et le harcèlement basés sur le genre par le biais d'initiatives de responsabilité sociale des entreprises (RSE) au niveau mondial, national ou communautaire. Voici quelques exemples d'initiatives contractuelles ou de RSE visant à lutter contre la violence et le harcèlement basés sur le genre :

- ***Waka Mere* :** Quinze des plus grandes entreprises des Îles Salomon se sont engagées à prendre des mesures pour promouvoir l'égalité des genres sur le lieu de travail. Grâce à l'engagement de *Waka Mere* pour l'action, elles s'efforcent d'atteindre au moins l'un des trois objectifs suivants : promouvoir davantage de femmes dans les postes de direction, créer des lieux de travail respectueux et bienveillants et accroître les opportunités pour les femmes dans les emplois traditionnellement occupés par les hommes.
- ***CARE* et *Diageo*:** *CARE International* et *Diageo plc*, une multinationale des boissons opérant dans plus de 180 pays, exigent de leurs fournisseurs qu'ils interdisent spécifiquement le harcèlement et élaborent actuellement une norme mondiale améliorée et des politiques sur la dignité au travail dans l'ensemble de leurs opérations (sur la base de la Convention n° 190 de l'OIT). Par exemple, dans le cadre de sa chaîne d'approvisionnement auprès de petits exploitants agricoles, *Diageo* analyse désormais les expériences des producteurs d'orge en Éthiopie, hommes comme femmes, notamment en examinant les problèmes de violence et de harcèlement basés sur le genre dans l'agriculture et la récolte des cultures, ainsi que dans l'acheminement des marchandises vers le marché (par exemple, les risques liés à l'utilisation des transports, etc.).
- ***Primark* :** Pour répondre à la violence et au harcèlement basés sur le genre et les prévenir dans les usines de ses fournisseurs, *Primark* élabore des programmes visant à promouvoir des lieux de travail plus respectueux de l'égalité des genres, en créant un réseau de partenaires et en mettant l'accent sur l'utilisation de comités d'entreprise pour signaler les cas de violence et de harcèlement basés sur le genre, enquêter et réprimer ces fléaux. En Inde, le personnel de 13 usines a reçu une formation sur la violence et le harcèlement basés sur le genre et sa participation au comité interne des plaintes des usines concerné a été encouragée.

Sources : IFC, Waka Mere Engagement to Action, Business Fights Poverty, « CARE et Diageo » : Tackling Violence and Harassment at Work," 2018; Associated British Foods, "Tackling Gender-Based Violence and Harassment in the Workplace," 2021.

OUTIL 4.5

Lignes directrices à l'intention des fournisseurs de services

- **OBJECTIF :** Recense les soutiens disponibles dans les lieux où votre entreprise exerce ses activités
- **UNITÉS CIBLES :** Relations avec les communautés, soutien aux employés, communications internes, ressources humaines, services juridiques, service médical, santé et sécurité au travail (SST), points focaux pour l'égalité des genres, sécurité et syndicats

Comment utiliser cette ressource ou cet outil : Les entreprises doivent savoir comment soutenir leurs employés qui ont été victimes de violence et de harcèlement basés sur le genre, et cela signifie souvent travailler avec des prestataires de services. Cet outil fournit une structure pour compiler des informations clés sur les services de soutien aux victimes de violence et de harcèlement basés sur le genre, qui peuvent inclure un soutien médical, psychosocial, juridique/sécuritaire, un refuge/abri et un appui aux moyens de subsistance. Il est important d'avoir ces informations sous la main, surtout en cas d'urgence.

Ce document décrit les différents soutiens aux victimes qui peuvent être nécessaires et énonce les principes qui devraient guider la façon dont vous choisissez les fournisseurs de services potentiels en fonction des besoins des victimes et de la qualité de la prestation de services. Pour des orientations sur la façon de sélectionner le personnel clé pour être les points focaux pour les questions de violence et de harcèlement à basés sur le genre et de travailler ensemble en tant qu'équipe de contact, voir l'**OUTIL 4.10**.

Les entreprises n'ont pas besoin de toujours partir de zéro, car de nombreux pays ont déjà mis en place des voies d'orientation[56] vers certains prestataires de services (voir, par exemple, le Bureau de la coordination des affaires humanitaires des Nations Unies[57]). Ces fournisseurs peuvent être utilisés si les sources sont fiables et vérifiables.

À situations différentes, des réponses différentes : Les interventions de l'entreprise doivent être guidées par votre devoir de diligence et les autres obligations légales décrites dans l'**OUTIL 4.4**. Elles doivent également répondre aux besoins des victimes. Le consentement de la victime est essentiel pour les mesures de suivi, qui dépendent de la nature de l'incident. Les formes non physiques d'intimidation et de harcèlement en milieu de travail peuvent nécessiter des conseils, tandis que les agressions physiques ou sexuelles peuvent nécessiter des soins médicaux. De nombreuses formes de violence et de harcèlement liées au milieu de travail peuvent être criminelles et, à ce titre, vous voudrez peut-être orienter les victimes vers une assistance juridique ou la police. S'il existe une menace immédiate de violence, vous voudrez peut-être envoyer la victime à la police pour qu'elle bénéficie d'une protection policière. Si la victime a peur et que son logement actuel n'est pas sûr, il peut être nécessaire de penser à un abri ou un refuge[58]. Il peut également être nécessaire d'exercer un recours juridique ou de faire rendre une ordonnance restrictive par la police ou les tribunaux.

---

[56] Le Parcours d'orientation des victimes de violence sexiste fournit des informations aux points de contact pour les questions de violence et de harcèlement basés sur le genre ou aux victimes grâce à un guide unique qui comprend tous les services actuellement offerts dans un pays ou une région.

[57] Voir UN OCHA Bahama's Referral Pathway for Survivors of Gender-Based Violence.

[58] Un refuge offre une sécurité immédiate, un abri temporaire et un soutien aux victimes de violences sexistes qui fuient des situations de violence ou d'agression. Cette ressource (si elle est disponible) peut être fournie aux victimes (et souvent à leurs enfants) qui courent un danger imminent. L'admission est généralement subordonnée à des critères précis. Les refuges sont généralement situés dans des endroits secrets ou protégés pour assurer la sécurité des victimes.

Vous trouverez ci-dessous un bref résumé des différents domaines d'intervention des prestataires de services et de ce qu'ils devraient fournir :

Prise en charge des cas :

Qu'est-ce que c'est : La prise en charge des cas de violence et de harcèlement basés sur le genre est une méthode structurée et de soutien permettant d'apporter de l'aide à une victime qui peut avoir besoin de plus d'un service.

Qui en a besoin : Les victimes de violence et de harcèlement basés sur le genre qui ont besoin d'informations sur toutes les formes de soutien qui s'offrent à elles afin de pouvoir régler les questions et les problèmes auxquels elles sont confrontées.

Éléments essentiels à prendre en compte : La prise en charge des cas de violence et de harcèlement basés sur le genre est importante en raison de la gamme de services dont une victime peut avoir besoin. Il est important que cette prise en charge soit coordonnée et que les victimes ne soient pas traumatisées à nouveau (par exemple, en répétant les détails de l'incident). Voir l'exemple de *Bel isi PNG* dans l'encadré 4F.

Services médicaux :

Qu'est-ce que c'est : Les services médicaux comprennent la prise en charge de la santé et du bien-être d'une victime par un médecin, une infirmière ou d'autres professionnels de la santé après un incident de violence et de harcèlement basés sur le genre. Les services médicaux peuvent également jouer un rôle central dans l'identification et la prévention de la violence et du harcèlement basés sur le genre et dans la fourniture de preuves dans les affaires juridiques.

Qui en a besoin : Les victimes peuvent avoir besoin de soins médicaux en cas d'agression physique ou sexuelle.

Éléments essentiels à prendre en compte : Il est important de se rappeler la fenêtre de temps pendant laquelle les victimes doivent recevoir certains traitements médicaux et services de santé. Par exemple, les établissements de santé peuvent fournir un traitement pour prévenir le VIH dans les 72 heures suivant un incident et les grossesses non désirées dans les 120 heures suivant un incident. Il est essentiel que les soins médicaux soient fonction des traumatismes subis (voir les principes dans l'**ENCADRÉ 4I**).

Soutien psychosocial :

Qu'est-ce que c'est : Le soutien psychosocial est généralement fourni par des organisations spécialisées dans la violence et le harcèlement basés sur le genre et consiste à fournir des soins émotionnels et psychologiques à une victime de ces actes. Le soutien psychosocial s'appuie sur les capacités et les mécanismes d'adaptation positifs des victimes en se concentrant sur leurs forces et leurs ressources.

Qui en a besoin : Les victimes qui ont des besoins émotionnels, sociaux, mentaux et spirituels pendant (par exemple, si elles sont actuellement dans une relation caractérisée par la violence domestique) ou après un incident de violence et de harcèlement basés sur le genre peuvent avoir besoin d'un soutien psychosocial.

Éléments essentiels à prendre en compte : Les victimes de formes physiques et non physiques de violence et de harcèlement basés sur le genre peuvent bénéficier d'un soutien psychosocial. Une attention particulière doit être accordée aux normes culturelles relatives à l'accès au soutien psychosocial, tel que le *counseling*, dans différents contextes.

Police et forces de l'ordre :

Qu'est-ce que c'est : La police est souvent le premier intervenant ou le point de contact dans les cas de violence et de harcèlement basés sur le genre. Elle est chargée de recueillir des preuves, de veiller à ce que les victimes reçoivent un traitement médical et de leur trouver un autre logement approprié (le cas échéant).

Qui en a besoin : Les victimes qui souhaitent signaler officiellement un incident, recueillir des preuves et accéder à un soutien spécialisé, y compris à une série de mesures de protection (en cas de danger imminent), doivent avoir accès à la police et aux forces de l'ordre. Il est primordial pour les victimes d'avoir un premier contact positif avec la police pendant leur cheminement dans le système judiciaire.

Éléments essentiels à prendre en compte : Dans de nombreux pays, des unités de police spécialisées ou des agents spécialement formés soutiennent les victimes (par exemple, les unités de violence familiale, de protection de l'enfance et d'infractions sexuelles). Cependant, il faut veiller à ce que la police et les forces de l'ordre soient formées aux approches centrées sur les victimes (voir les détails des principes dans l'**ENCADRÉ 4I**) et s'abstiennent de culpabiliser les victimes ou de forcer les parties à se réconcilier.

Services juridiques :

Qu'est-ce que c'est : Les organisations d'assistance juridique[59] fournissent des services professionnels et juridiques pour aider les victimes à comprendre leurs droits, à obtenir des ordonnances de protection (par exemple, une ordonnance de protection contre des faits de violence prévisibles[60] ou une ordonnance restrictive) et à intenter des poursuites pénales. Certains organismes d'assistance juridique se concentrent également sur le droit de la famille, qui est un domaine de pratique juridique qui couvre les questions concernant les relations familiales telles que le divorce, la garde des enfants et la pension alimentaire des enfants.

Qui en a besoin : Les victimes peuvent avoir plusieurs problèmes d'ordre juridique liés aux violences qu'elles subissent, et doivent donc avoir accès aux services juridiques appropriés nécessaires pour assurer et préserver leur sécurité et leur bien-être (et ceux de leur famille).

Éléments essentiels à prendre en compte : Dans de nombreux pays, les dispositions légales visant à protéger les victimes sont insuffisantes. Les organisations juridiques peuvent interagir avec les acteurs clés du système judiciaire afin de renforcer les capacités, d'élaborer des lois et d'améliorer l'application des lois existantes sur la violence et le harcèlement basés sur le genre.

Services de sécurité :

Qu'est-ce que c'est : De nombreuses entreprises utilisent les services de sociétés de sécurité privées pour fournir des services de sécurité armés ou non armés et une expertise pour surveiller, sécuriser ou garder des locaux commerciaux, des enceintes, des moyens de transport ou d'autres biens.

Qui en a besoin : Les victimes de violence et de harcèlement basés sur le genre qui ont besoin d'une sécurité supplémentaire peuvent devoir s'appuyer sur les services de sécurité de l'entreprise (par exemple, fouiller les agresseurs à l'entrée du lieu de travail ou accompagner les victimes à leurs voitures la nuit).

Éléments essentiels à prendre en compte : Le personnel de sécurité doit être formé à la prévention ainsi qu'à la réponse à la violence et au harcèlement à basés sur le genre. Il faut veiller à ce que la

[59] Dans certains pays, les victimes peuvent avoir accès gratuitement à des organisations d'aide juridique. Dans d'autres, des frais peuvent être facturés aux victimes pour accéder aux services.

[60] Une ordonnance de protection contre des faits de violence prévisibles est une ordonnance rendue par un tribunal pour protéger une personne qui a une crainte raisonnable de subir des violences ou du harcèlement de la part d'une personne précise.

présence des forces de sécurité n'augmente pas les risques de violence et de harcèlement basés sur le genre, car les forces de sécurité ont commis des actes de violence et de harcèlement à basés sur le genre dans certaines situations[61].

ENCADRÉ 4F | Prise en charge des cas et refuge offert par *Bel isi PNG*

Bel isi PNG offre aux employés des services de prise en charge des cas et de refuge, et fournit aux chefs d'entreprise des outils de transformation pour favoriser le changement sur le lieu de travail et dans la communauté. *Bel isi PNG* s'attaque directement aux coûts et effets grandissants de la violence familiale et sexuelle sur les entreprises. Son centre de prise en charge des cas est ouvert chaque semaine et la maison d'accueil est ouverte 24 heures sur 24, mais n'accepte que les clients envoyés par le centre. Pour de plus amples informations, rendez-vous sur le site Web de l'organisation.

Principes de la prise en charge des victimes

Les principes suivants devraient guider la prise en charge des victimes par les fournisseurs de services.

- **Approche centrée sur les victimes :** Elle vise à autonomiser les victimes en mettant au premier plan leurs droits, leurs besoins et leurs désirs. Il s'agit de veiller à ce que les victimes aient accès à des services appropriés, accessibles et de bonne qualité. Cela encourage les employés à se manifester et à demander de l'aide, car ils savent qu'ils peuvent s'attendre à ce que les fournisseurs de services prennent leur expérience au sérieux et y répondent de manière éthique et équitable. L'approche centrée sur les victimes repose sur trois principes clés : le respect, la confidentialité et la sécurité[62].
- **Intérêt supérieur de l'enfant :** Désigne généralement une approche qui décide du type de services, de mesures et d'ordonnances qui servira le mieux un enfant, ainsi que de la personne la mieux placée pour s'occuper d'un enfant[63]. Elle s'apparente à une approche centrée sur la victime qui donne la priorité aux droits, aux besoins et aux désirs de l'enfant, tout en tenant aussi compte du stade de développement de celui-ci.
- **Soins tenant compte des traumatismes :** Efforts visant à ne pas traumatiser à nouveau la victime en veillant à ce que l'environnement physique, les processus et les interactions soient conviviaux et n'obligent pas la victime à revivre sans cesse son traumatisme (par exemple, en ayant à répéter les atteintes subies).
- **Approche s'appuyant sur les atouts :** Se concentre sur les points forts de la victime, plutôt que d'essayer de mettre en évidence ses insuffisances. Cette approche peut consister à interroger la victime sur les réseaux de soutien existants et à l'aider à utiliser ces réseaux. Ce principe met en avant l'estime de soi et les capacités d'adaptation des individus et des communautés.

61 World Bank Group, Environment and Social Framework (ESF) Good Practice Note on Gender-based Violence – English, 2018.

62 Pour de plus amples informations, voir la définition de l'approche centrée sur les victimes au Centre de connaissances virtuel pour mettre fin à la violence contre les femmes et les filles d'ONU-Femmes.

63 Pour en savoir plus sur l'intérêt supérieur de l'enfant, voir les Directives du HCR sur la détermination formelle de l'intérêt supérieur de l'enfant. Genève, Suisse : UNHCR, 2008.

Stratégies pour trouver de bons fournisseurs de services

À l'échelle mondiale, de nombreux prestataires de services développent des services autour de la violence et du harcèlement basés sur le genre qui sont centrés sur les victimes et privilégient l'intérêt supérieur de l'enfant. Souvent, les services disposent d'une unité spécialisée qui peut mieux intervenir. Lorsque vous recherchez des prestataires de services dans les pays où votre entreprise exerce ses activités, renseignez-vous auprès d'autres personnes sur la qualité des services disponibles. Les ministères de la condition féminine, le Fonds des Nations Unies pour la population (FNUAP), l'Entité des Nations Unies pour l'égalité des sexes et l'autonomisation des femmes (ONU-Femmes), le Bureau de la coordination des affaires humanitaires des Nations Unies (OCHA) et l'Organisation mondiale de la santé (OMS) peuvent être de bonnes sources d'information dans le pays.

Certains groupes ont besoin de services spécialisés (par exemple, lesbiennes, gays, bisexuels, transgenres, queer et/ou en questionnement, intersexués, asexuels et agenres (LGBTQIA)). Les victimes handicapées peuvent également avoir besoin du soutien de fournisseurs de services spécialisés. Il convient également de noter que certains facteurs qui augmentent le risque de subir de la violence comprennent la race, le revenu, la religion, l'origine ethnique, l'âge, l'orientation sexuelle ou le handicap et qu'il peut donc être nécessaire de prendre des précautions particulières pour protéger les victimes contre les agresseurs dans de tels cas.

Questions d'orientation pour trouver des fournisseurs de services

Les questions ci-dessous donnent de premières orientations sur les informations à recueillir sur le site ou dans le pays auprès des prestataires de services concernant la violence et le harcèlement à basés sur le genre.

- Nom du prestataire de services ?
- Quels services propose-t-il ?
- À qui offre-t-il ses services ? N.B. : certains prestataires peuvent n'offrir leurs services qu'aux femmes et aux enfants, tandis que certaines victimes, comme les populations LGBTQIA, peuvent avoir besoin de services spécialisés.
- Une personne peut-elle se rendre elle-même dans un service de référence, ou existe-t-il un processus d'aiguillage ?
- Quelle est la meilleure façon d'entrer en contact avec le prestataire de services ? Quels sont son numéro de téléphone et son adresse ?
- S'il s'agit d'une crise ou d'une urgence, peuvent-ils apporter une aide immédiate ?
- Quelle est leur zone d'opération/leur rayon d'action ?
- Le personnel est-il bien formé, embauché de manière appropriée (pour ses opinions équitables sur les genres et son comportement non violent), et supervisé et soutenu comme il convient ?
- Le service respecte-t-il les principes de la prise en charge des victimes ?

OUTIL 4.6

Sécurité sensible au genre

- **OBJECTIF :** Donne un aperçu de la sécurité sensible au genre et présente une étude de cas
- **UNITÉS CIBLES :** Santé et sécurité au travail, ressources humaines, services médicaux et juridiques

Qu'est-ce que la sécurité sensible au genre : La sécurité sensible au genre est un moyen d'évaluer les risques pour la santé et la sécurité au travail et d'y répondre dans une optique de genre.

Justification économique : La sécurité sensible au genre sur le lieu de travail permet de s'assurer que toutes les tâches professionnelles sont plus sûres pour tous les employés. Elle aide les employeurs à identifier les risques spécifiques auxquels sont confrontés les employés de tous les sexes qui effectuent des tâches professionnelles spécifiques.

Il est essentiel de reconnaître les différences entre les genres au sein de la main-d'œuvre pour assurer la sécurité et la santé de tous. Ces différences doivent être prises en compte lors de l'élaboration de politiques visant à réduire les risques pour la santé et la sécurité sur le lieu de travail, y compris la violence et le harcèlement basés sur le genre[64,65]. Par exemple, dans le passé, les effets des risques pour la sécurité et la santé au travail sur les femmes ont été mal évalués, car les normes et les limites d'exposition aux substances dangereuses ont été établies sur la base de populations masculines et de tests de laboratoire[66]. D'autres exemples incluent les exigences physiques des travaux pénibles, la conception ergonomique des lieux de travail et l'impact de la durée de la journée de travail sur les personnes ayant des responsabilités familiales[67,68,69]. Aujourd'hui, on reconnaît de plus en plus les différences entre les sexes et les genres en ce qui concerne les risques pour la santé et la sécurité sur le lieu de travail, y compris la violence et le harcèlement basés sur le genre.

La sécurité sensible au genre remet en question les normes culturelles sur la façon dont les différents genres devraient aborder les tâches professionnelles et se concentre sur l'exposition réelle aux dangers et la manière dont tous les genres se représentent les risques. Les entreprises ont une occasion unique d'intégrer des caractéristiques de conception universelle sur le lieu de travail en créant des environnements physiques, d'apprentissage et de travail utilisables par un large éventail de personnes, indépendamment du sexe, de l'âge, de la taille ou du handicap. Par exemple, les caractéristiques de conception universelle au travail pourraient inclure des portes automatisées, des entrées en pente, des passages larges, des polices de caractère plus grandes pour les panneaux et l'atténuation des risques de violence et de harcèlement basés sur le genre grâce, par exemple, à un meilleur éclairage et à une meilleure sécurité. Si la conception universelle favorise l'accès des personnes handicapées, elle profite également à d'autres personnes sur le lieu de travail.

64 Agence européenne pour la sécurité et la santé au travail, Rapport annuel 2014, résumé.
65 OIT, Sécurité et santé au travail.
66 F. Valentina, Women workers and gender issues on occupational safety and health, 2010.
67 V. Forestieri, Note d'information sur les travailleuses et les questions de genre sur la sécurité et la santé au travail. Genève : ILO, SafeWork, 2000.
68 C. Peters and P. Demers, Gender Differences in Occupational Exposure Assessment for a National Surveillance Project. *Epidemiology*, 2019.
69 E. Sorentino, V. Rosa, D. Montwrosso and A.M. Giammariolos, Gender issues on occupational safety and health. *Annali dell'Istituto uperior di sanita,* 2016.

Le résultat de l'accent mis sur la sécurité sensible au genre est que les employeurs peuvent augmenter le nombre d'employés susceptibles d'effectuer des tâches précises en toute sécurité. Ils bénéficient d'une amélioration des performances et de la productivité parce qu'ils disposent d'une main-d'œuvre plus en sécurité sur le double plan physique et émotionnel, ce qui peut améliorer la rétention du personnel et la réputation d'une entreprise.

ENCADRÉ 4G | Améliorer les emplois féminins en Papouasie-Nouvelle-Guinée

Le programme *Gender Smart Safety* aide les entreprises à identifier les risques et à améliorer la sécurité des travailleuses en Papouasie-Nouvelle-Guinée (PNG). Le programme a été développé par la *Business Coalition for Women*, avec le soutien d'IFC. Trois entreprises ayant des activités en Papouasie-Nouvelle-Guinée — *Oil Search*, *St Barbara* (exploitation minière) et *New Britain Palm Oil* — ont participé à l'initiative. Les principaux problèmes liés à la sécurité des femmes sur le lieu de travail comprenaient la menace de violence, y compris le harcèlement sexuel ; l'intimidation en milieu de travail sous forme de médisance causant des préjudices émotionnels et empêchant les femmes de se concentrer en toute sécurité sur leurs tâches ; et les déplacements entre le domicile et le lieu de travail en attendant ou en utilisant les moyens de transport de l'entreprise.

Parmi les mesures prises pour faire face aux risques liés à la violence et au harcèlement à basés sur le genre, citons l'introduction de panneaux fixes de nuit permettant aux femmes de ménage de reconnaître les pièces occupées par des hommes ; la possibilité offerte aux employées de porter des pantalons plutôt que des jupes au travail ; l'ajout d'agents de contact formés et sensibilisés aux questions de genre pour fournir des conseils et servir de point de contact sécurisé pour signaler les cas de harcèlement ; l'encouragement à discuter des commérages nuisibles qui mettent à mal le travail d'équipe et la productivité ; et des sièges réservés aux femmes ou aux familles dans les moyens de transport de l'entreprise permettant de se rendre au travail et d'en revenir. La réponse d'une entreprise à son audit de sécurité sensible au genre a permis d'augmenter de 18 % la proportion de femmes qui se sentaient satisfaites de leur sécurité au travail. Pour plus d'informations sur la sécurité sensible au genre, contactez le Groupe sur le genre et l'inclusion économique d'IFC.

OUTIL 4.7

Enquête sur la mobilisation du personnel pour le respect sur le lieu de travail

» **OBJECTIF :** Propose des exemples de questions qui peuvent être incluses dans les enquêtes sur la mobilisation des employés

» **UNITÉS CIBLES :** Ressources humaines et syndicats

Les enquêtes sur la mobilisation des employés visent à mesurer et à évaluer la motivation et l'engagement de vos employés à donner le meilleur d'eux-mêmes au travail. Ces enquêtes vous permettent d'avoir une idée des pensées et des attitudes des employés à l'égard de leur travail et de l'environnement en général, y compris la violence et le harcèlement basés sur le genre.

Vous voudrez peut-être inclure quelques questions sur la violence et le harcèlement basés sur le genre afin d'évaluer l'ampleur du problème et de déterminer si les réponses sur le lieu de travail sont efficaces. N'incluez pas de questions détaillées sur la violence et le harcèlement basés sur le genre dans votre enquête sur la mobilisation des employés, car cela pourrait causer un traumatisme à ces derniers ou les exposer à un risque plus grand. Si votre entreprise souhaite recueillir des renseignements plus détaillés sur la violence et le harcèlement basés sur le genre, consultez les termes de référence pour le recrutement d'un expert afin de réaliser des entretiens ou des sondages auprès des employés dans l'**OUTIL 4.8** et trouvez des conseils supplémentaires pour mener des enquêtes dans l'encadré 4H.

Exemples de questions pour les enquêtes sur la mobilisation des employés :

1. Au cours des quatre dernières semaines, je me suis senti distrait, fatigué ou malade au travail pour les raisons suivantes (répondez oui si une ou plusieurs des propositions s'appliquent).

- **a)** L'intimidation au travail, qui consiste à faire des blagues, à saboter le travail d'une personne et à crier sur une personne
- **b)** Le harcèlement sexuel au travail, qui comprend des regards fixes ou suggestifs, des attouchements, des tapotements ou des baisers importuns
- **c)** Des problèmes à la maison

Réponse : Oui/non

Cette question vous aidera à évaluer les effets des différentes formes de violence et de harcèlement basés sur le genre sur les employés, tout en minimisant la nécessité pour les victimes de divulguer les détails des incidents. Il est recommandé que toutes les enquêtes évoquent l'intimidation et le harcèlement sexuel et fournissent des exemples comme ci-dessus. Les entreprises qui apportent un soutien aux employés victimes de violence domestique devraient également inclure la question sur les problèmes à la maison. Il convient de noter que cette question a été conçue de manière à éviter autant que possible de faire revivre les traumatismes aux victimes par des descriptions explicites et à réduire les risques de représailles si les employés répondent à l'enquête de chez eux. Voir les définitions des différentes formes de violence et de harcèlement basés sur le genre dans l'encadré 4A ou voir le modèle de politique sur le respect en milieu de travail dans l'**OUTIL 4.12**.

2. Si je suis témoin de scènes d'intimidation ou de harcèlement sexuel sur ce lieu de travail, si j'en entends parler ou si je les subis (et si j'avais des problèmes à la maison), je n'aurais aucune gêne à demander de l'aide à un représentant de l'entreprise.

   Réponse : Oui/non

   Cette question vous aidera à évaluer dans quelle mesure les employés sont à l'aise de demander de l'aide et dans quelle mesure ils font confiance au processus de gestion par l'entreprise des informations divulguées.

3. Les cas d'intimidation ou de harcèlement sexuel sur ce lieu de travail (et les problèmes à la maison) sont pris au sérieux, et des réponses suffisantes y sont apportées en temps opportun.

   Réponse : Oui/non

   Cette question vous aidera à évaluer ce que les employés pensent de l'engagement de votre entreprise à réagir face à la violence et au harcèlement basés sur le genre.

ENCADRÉ 4H | Conseils sur la réalisation d'enquêtes sur la mobilisation du personnel en milieu de travail sur les questions de violence et de harcèlement basés sur le genre ainsi que de respect sur le lieu de travail

Conseil : Encouragez le personnel à répondre aux questions aussi honnêtement que possible, car ses réponses aideront l'entreprise à créer un milieu de travail respectueux et bienveillant.

Confidentialité : Les participants ne doivent pas indiquer leur nom ni d'autres informations permettant de les identifier. Toute information qu'un membre du personnel peut fournir dans le cadre de l'enquête et qui pourrait l'identifier doit rester confidentielle. Les informations confidentielles ne doivent être divulguées que s'il existe un risque pour la sécurité d'un membre du personnel.

Services de soutien : Les coordonnées du prestataire de services doivent être fournies au cas où les membres du personnel qui répondent à l'enquête estiment qu'ils ont besoin de services en lien avec la violence et le harcèlement basés sur le genre. Pour de plus amples informations sur les prestataires de services, voir l'**OUTIL 4.5**.

Communication sur l'enquête et les résultats : Vous devez communiquer avec les employés pour les faire participer à l'enquête sur la mobilisation du personnel. Utilisez plusieurs canaux, y compris des messages de la direction générale, des courriels au personnel ou des publications de l'entreprise sur les réseaux sociaux, les affiches, les économiseurs d'écran et les discussions lors des réunions du personnel. Une fois l'enquête terminée, vous devez en communiquer les résultats et indiquer les prochaines étapes aux employés pour renforcer leur engouement. Une synthèse des résultats de cette enquête devrait être distribuée par l'entreprise à l'ensemble du personnel.

OUTIL 4.8

Termes de référence pour l'évaluation de la violence et du harcèlement basés sur le genre ainsi que du respect sur le lieu de travail

- **OBJECTIF :** Fournit un modèle de termes de référence permettant aux spécialistes indépendants d'interroger les employés et de mener des enquêtes auprès d'eux sur la violence et le harcèlement basés sur le genre
- **UNITÉS CIBLES :** Ressources humaines et points focaux pour l'égalité des genres

Le modèle de termes de référence ci-dessous sert à recruter un spécialiste de la violence et du harcèlement basés sur le genre, évaluer les effets de la violence et du harcèlement basés sur le genre sur une entreprise, sur ses employés, et/ou sur les communautés dans lesquelles elle exerce ses activités, ainsi qu'à formuler des recommandations devant lui permettre d'améliorer ses réponses à la violence et au harcèlement basés sur le genre.

Il est généralement recommandé de commencer en vous attaquant à l'intimidation et au harcèlement sexuel, puis de prendre des mesures pour prévenir l'exploitation et les abus sexuels en rapport avec le lieu de travail. Une fois que vous aurez progressé sur ces aspects, vous aurez bâti 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. Chaque entreprise qui utilise ce modèle de termes de référence doit déterminer à quel niveau elle se situe en ce qui concerne ses réponses à la violence et au harcèlement basés sur le genre.

Cette évaluation doit être effectuée par une personne ou un cabinet ayant une expérience avérée des principes de la violence et du harcèlement basés sur le genre, y compris l'approche centrée sur les victimes, l'intérêt supérieur de l'enfant, les soins en fonction des traumatismes et l'approche fondée sur les atouts[70]. Les personnes ou les cabinets qui ne respectent pas ces principes pourraient causer du tort en traumatisant à nouveau les victimes ou en exposant les employés et en s'exposant eux-mêmes à des risques de représailles[71]. Un expert externe peut également contribuer à l'impartialité au niveau de l'entreprise.

La personne ou le cabinet doit également avoir une expérience avérée des questions liées au milieu de travail afin que les recommandations soient conformes aux lois et pratiques pertinentes en matière d'emploi. Si une entreprise n'a pas les ressources nécessaires pour recruter un spécialiste de la violence et du harcèlement basés sur le genre, elle pourrait envisager de s'inspirer de ressources en ligne connues pour les prochaines étapes.

N.B : Une première évaluation de la violence et du harcèlement basés sur le genre ainsi que du respect en milieu de travail peut aider les entreprises à comprendre les différents types de violence et de harcèlement basés sur le genre qui touchent les employés et qui ont des répercussions sur les membres de la communauté ; les connaissances et les attitudes des employés et des membres de la communauté à l'égard de la violence et du harcèlement basés sur le genre ; ainsi que les comportements en matière de recherche d'aide. Elle permet généralement aux entreprises de développer les services de formation, de soutien ou d'orientation nécessaires pour le personnel et les communautés. Certaines personnes ou certains cabinets seront en mesure d'offrir des conseils techniques tout au long de ce processus et d'utiliser les données et les informations provenant des évaluations de la violence et du harcèlement basés sur le genre ainsi que du respect en milieu de travail pour donner des conseils à l'entreprise sur les mesures à prendre après l'évaluation préliminaire.

---

70 Pour de plus amples informations sur ces principes, voir les lignes directrices à l'intention des prestataires de services dans l'**OUTIL 4.5**.

71 Pour en savoir plus sur la façon de s'assurer qu'une évaluation est menée dans des conditions sûres et éthiques, voir les lignes directrices de l'OMS pour la conduite de recherches sur la violence à l'égard des femmes.

Modèle de Termes de référence pour l'expert externe

Aperçu

La violence et le harcèlement basés sur le genre sont courants dans les milieux de travail du monde entier. Des études mondiales ont documenté les coûts pour les entreprises de comportements irrespectueux sur les lieux de travail. La violence et le harcèlement basés sur le genre au travail peuvent créer un environnement de travail hostile, provoquant du stress, de l'anxiété et de la peur chez les employés. Ils peuvent également perturber la concentration, ce qui peut réduire la productivité et/ou augmenter la rotation du personnel. La violence qui se produit en dehors du lieu de travail, comme la violence domestique ou familiale, peut également nuire à la sécurité et au bien-être des employés et avoir une incidence sur leur rendement au travail. La violence et le harcèlement basés sur le genre ont des répercussions financières pour les personnes et les entreprises, car ils peuvent accroître les risques pour la santé et la sécurité, réduire la motivation et la productivité des employés, augmenter l'absentéisme et le présentéisme[72], accélérer la rotation des employés et compromettre durablement l'image publique, la réputation de l'entreprise et l'acceptabilité sociale de l'exploitation.

Toute personne peut être victime de violence et de harcèlement basés sur le genre, indépendamment de son sexe, de son identité de genre, de son orientation sexuelle ou de son statut intersexué. Bien que les hommes soient également victimes de formes de violence et de harcèlement à basés sur le genre, comme le harcèlement sexuel sur le lieu de travail, les femmes et les enfants sont souvent les plus visés. D'autres facteurs augmentent le risque de subir de la violence, notamment la race, le revenu, la religion, l'origine ethnique, l'âge, l'orientation sexuelle ou le handicap.

[*Nom de l'entreprise*] s'engage à offrir un milieu de travail empreint de respect et exempt de violence et de harcèlement basés sur le genre et soutient ses employés et les membres de la communauté qui ont peut-être été victimes de violence et de harcèlement basés sur le genre en rapport avec le lieu de travail. [*L'entreprise*] mène une évaluation pour comprendre les différents types de violence et de harcèlement basés sur le genre qui touchent les employés et qui ont des répercussions sur les membres de la communauté, les connaissances et les attitudes des employés/membres de la communauté à l'égard de la violence et du harcèlement basés sur le genre, ainsi que les comportements en matière de recherche d'aide, afin que nous puissions développer les services de formation, de soutien ou d'orientation nécessaires pour le personnel et les communautés.

Objectif

Les présents Termes de référence devraient permettre de mieux comprendre :

- Les différentes formes de violence et de harcèlement basés sur le genre qui se produisent sur les lieux de travail au/en [*insérer le pays*] et chez [*nom de l'entreprise*] en particulier ;
- Les politiques et procédures au niveau du pays et de l'entreprise en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre ;
- Les types de personnes qui peuvent être à risque ;
- Ce que les cadres et les travailleurs pensent de ces questions ;
- Les réponses actuellement disponibles au niveau de l'entreprise et de la communauté, ainsi que ce que les employés et les membres de la communauté pensent de ces réponses ; et
- Quelque autre élément qui pourrait aider l'entreprise à mieux gérer ces problèmes, tant en interne qu'au niveau communautaire.

[72] Lorsque la productivité du personnel est compromise en raison de problèmes de violence et de harcèlement basés sur le genre et de respect sur le lieu de travail.

L'évaluation devrait étayer les recommandations qui renforceront la réponse de [*nom de l'entreprise*] à la violence et au harcèlement basés sur le genre. Vous voudrez peut-être envisager des améliorations dans les domaines suivants :

- Les politiques ;
- La sensibilisation à la violence et au harcèlement basés sur le genre et la lutte contre la culpabilisation des victimes ;
- Les réponses à la violence et au harcèlement basés sur le genre d'une manière qui tienne compte de la victime, de l'intérêt supérieur de l'enfant, des traumatismes subis et des atouts, y compris la façon de faire/recevoir les dénonciations, la façon de mener les enquêtes, le soutien aux victimes et la proportionnalité des mesures disciplinaires ;
- L'action des témoins ;
- Le suivi et évaluation, y compris la rétroaction des employés par le biais d'une enquête sur la mobilisation des employés[73].

Champ d'application

Le consultant sera chargé de réaliser une évaluation complète portant (mais sans s'y limiter) sur les sujets ci-dessus[74].

Il devrait réaliser cette évaluation au moyen de sondages, de groupes de discussion et d'entrevues avec des informateurs clés, tout en examinant les politiques, les procédures et les données. Il ne devrait pas interroger les employés sur leurs expériences personnelles en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre.

Le consultant doit préserver la confidentialité (à moins que l'incident ne justifie d'en référer plus haut) et s'assurer que les échanges tiennent compte comme il convient des droits, des besoins et des désirs des victimes.

Toutes les conclusions devraient rester strictement confidentielles. Les expériences personnelles ne devraient pas être incluses directement dans les résultats, et aucune personne ne devrait être forcée de divulguer son vécu de la violence et du harcèlement basés sur le genre. Si des cas individuels sont divulgués et doivent être transmis à un échelon supérieur, il devrait y avoir un mécanisme en place pour gérer la divulgation, fournir de l'aide à la victime et protéger la confidentialité de la plainte, à moins que la personne ne souhaite parler publiquement de son expérience.

Qualité de l'étude

La qualité de l'étude sur la violence et le harcèlement basés sur le genre par le consultant et de la collecte de données dépend de l'existence ou non de procédures de collecte de données et de l'application des principes de « ne pas nuire », de consentement éclairé et d'anonymat[75]. Le consultant

[73] Voir l'**OUTIL 4.7** pour toutes questions sur les enquêtes sur la mobilisation des employés.

[74] En fonction de la taille de l'entreprise et des ressources disponibles, préciser la portée de l'évaluation. Décider s'il faut sonder tous les employés ou seulement un échantillon et définir une méthode d'échantillonnage. La confidentialité est primordiale.

[75] M. Ellsberg and L.Heise, Researching Violence Against Women : A Practical Guide for Researchers and Activists. Washington, D.C. : Organisation mondiale de la Santé, 2005.

doit mettre en place un ensemble de mécanismes pour garantir et évaluer la qualité des données recueillies. Il s'agit notamment :

- De l'utilisation d'un programme de formation normalisé et détaillé pour les recenseurs (le cas échéant).
- D'explications claires des principes que les consultants, les intervieweurs et les recenseurs doivent suivre pour s'assurer que la recherche ne nuit pas.
- De la supervision étroite des intervieweurs pendant la collecte des données, y compris l'observation des entretiens, des vérifications ponctuelles des données recueillies, etc.
- Du contrôle de la qualité des données saisies, de l'analyse et de l'examen par les pairs.
- De veiller à une auto-prise en charge suffisante et aux *débriefings* des consultants, des intervieweurs et des recenseurs[76].

Les processus de recherche et de collecte de données doivent respecter les lignes directrices suivantes :

- Garder à l'esprit qu'au cours du processus de recherche, des informations peuvent être révélées concernant des expériences personnelles de la violence et du harcèlement basés sur le genre.
- Indiquer clairement aux participants que les informations partagées dans le cadre de l'évaluation resteront anonymes et confidentielles (à moins que l'incident ne justifie d'en référer plus haut).
- Le consultant doit savoir comment identifier les traumatismes et disposer des informations nécessaires pour orienter les personnes vers des prestataires de services au besoin.
- Inclure les coordonnées des prestataires de services pour les participants aux entretiens. À tout le moins, les consultants ont l'obligation déontologique de fournir à un.e sondé.e les informations ou les services qui peuvent l'aider dans sa situation.
- Des processus de recours à des échelons supérieurs doivent être établis avant le début de toute activité de recherche, indiquant clairement ce qui devrait se passer si les employés, les membres de la communauté, les chercheurs ou d'autres parties prenantes courent un risque imminent de préjudice grave en raison de violence et de harcèlement au travail en rapport avec l'entreprise. Les processus doivent respecter la confidentialité, être centrés sur les victimes, privilégier l'intérêt supérieur de l'enfant et tenir compte des traumatismes subis. Les lignes directrices devraient indiquer qui contacter et dans quels délais.

La procédure de recours aux échelons supérieurs pour les situations où il existe un risque imminent de préjudice grave s'articule de la manière suivante :

- Les chercheurs signalent immédiatement tout problème de sécurité grave à la personne-ressource principale de l'entreprise.
- La personne-ressource principale de l'entreprise recueille toutes les informations pertinentes relatives au problème de sécurité grave et en fait rapport à l'équipe de direction (par courriel).
- La personne-ressource principale de l'entreprise convoque une réunion virtuelle de l'équipe de direction (visioconférence ou conférence téléphonique) dans les 24 heures suivant la réception du rapport.
- La réunion virtuelle permet d'examiner le cas et de définir un plan d'action.

[76] USAID, How to Embed Self- and Collective Care in Organizations Addressing Gender-Based Violence, 2022.

- La personne-ressource principale de l'entreprise est chargée de la mise en œuvre du plan d'action décidé et du rapport à l'équipe de direction.
- La personne-ressource principale de l'entreprise prépare un rapport d'incident confidentiel, indiquant notamment les mesures prises et les résultats finaux, qui est communiqué à l'équipe de direction et conservé dans les archives.

Produits attendus

- La méthodologie de l'étude et les questions qui seront posées au personnel, y compris les considérations de sécurité et d'éthique qui seront appliquées (voir les exigences ci-dessus), ainsi que les politiques et les données à examiner ;
- Le rapport préliminaire ;
- Le rapport final comprenant les principales recommandations devant étayer l'action de l'entreprise.

> **Il est généralement recommandé de commencer en vous attaquant à l'intimidation et au harcèlement sexuel, puis de prendre des mesures pour prévenir l'exploitation et les abus sexuels en rapport avec le lieu de travail.** Une fois que vous aurez progressé sur ces aspects, vous aurez bâti 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.

INTERVENIR : OUTILS 4.9 à 4.14

Sur la base de la compréhension acquise grâce aux outils du volet « Évaluer », les outils du volet « Intervenir » permettent aux entreprises de prendre des mesures contre la violence et le harcèlement basés sur le genre et de cultiver le respect sur le lieu de travail. Pour éviter d'autres préjudices, toutes les activités devraient être fondées sur une approche centrée sur les victimes qui, à son tour, repose sur les principes de respect, de confidentialité et de sécurité (voir l'**ENCADRÉ 4I** ci-dessous). Voici les étapes à suivre :

- **S'assurer de l'engagement des dirigeants.** L'engagement de la direction est fondamental pour lutter contre la violence et le harcèlement basés sur le genre dans votre lieu de travail. Il faut l'obtenir avant de passer aux étapes et aux mesures suivantes, faute de quoi les efforts de lutte contre la violence et le harcèlement basés sur le genre seront voués à l'échec. Utilisez l'argumentaire pour mobiliser votre équipe de direction et obtenir son engagement (voir **OUTIL 4.2**), puis, dans un premier temps, engagez-vous publiquement à lutter contre la violence et le harcèlement basés sur le genre et à donner l'exemple d'un comportement respectueux. Voir la liste de contrôle dans l'**OUTIL 4.9**.

› **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 et qui ont un rôle à jouer dans le bien-être des employés, ainsi qu'un parrain, au moins, parmi les cadres supérieurs. L'**OUTIL 4.10** donne des orientations sur le choix 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 inclure 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 la violence et du harcèlement basés sur le genre ; et les principes fondamentaux de la prévention de la violence et du harcèlement basés sur le genre, du soutien efficace aux victimes et de la prise en charge efficace des agresseurs. L'**OUTIL 4.11** offre plus d'informations sur la formation des points focaux.

› **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 :** Examinez et mettez 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.

› **Favoriser 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.

› **Soutenir les points focaux pour favoriser le progrès et le changement :** Pensez 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.

ENCADRÉ 4I | Principes de base de l'approche centrée sur les victimes

Une façon importante de cultiver le respect en milieu de travail et d'éliminer les obstacles à la divulgation d'informations est d'appliquer une approche centrée sur les victimes afin de gérer les divulgations lorsqu'elles surviennent. Une approche centrée sur les victimes cherche à autonomiser les employés en donnant la priorité à leurs droits, à leurs besoins et à leurs désirs[77].

Cette approche encourage les employés à se manifester et à demander de l'aide, car ils savent qu'ils peuvent s'attendre à ce que l'entreprise prenne leur expérience au sérieux et y réponde de manière éthique et équitable.

L'approche centrée sur les victimes repose sur trois grands principes :

Le premier principe est celui du respect — c'est-à-dire l'appréciation et la valorisation des expériences, des décisions et des actions du plaignant. Il s'agit d'écouter activement, de ne pas porter de jugement et de faire preuve de respect. Cela signifie que l'employé.e se fie mieux au soutien que vous lui apportez. Ce principe encourage le plaignant/la plaignante à puiser dans ses forces et sa résilience et à accepter qu'il/qu'elle sait ce qui est le mieux pour lui/elle.

Le deuxième principe est celui de la confidentialité. La confidentialité de l'employé.e doit être respectée et protégée. Son consentement éclairé est important dans ce processus, ce qui signifie qu'il faut veiller à ce qu'il/qu'elle comprenne vos obligations si une plainte est déposée. Certains contextes et certaines circonstances peuvent engendrer une obligation légale de rompre la confidentialité. L'**OUTIL 4.12** fournit des indications supplémentaires sur cette question.

Le troisième principe est celui de la sécurité. Il est important pour s'assurer que les employés se sentent en sécurité afin de demander de l'aide ou déposer des plaintes, mais aussi pour préserver leur sécurité et leur dignité une fois qu'ils l'ont fait.

77 Apprenez-en davantage sur l'approche centrée sur les victimes d'ONU-Femmes.

OUTIL 4.9

Liste de contrôle pour un engagement public à lutter contre la violence et le harcèlement basés sur le genre et à afficher un comportement respectueux

» **OBJECTIF :** Décrit les mesures que les équipes de direction peuvent prendre pour démontrer leur engagement à lutter contre la violence et le harcèlement basés sur le genre

» **UNITÉS CIBLES :** Conseil d'administration, cadres supérieurs et ressources humaines

Adopter un comportement respectueux et dénoncer

L'engagement du conseil d'administration et de la haute direction d'une entreprise à lutter contre la violence et le harcèlement basés sur le genre contribue à transformer la culture d'entreprise. Il est important que les dirigeants adoptent un comportement positif et démontrent publiquement l'engagement de leur entreprise à prévenir la violence et le harcèlement basés sur le genre, **ce qui renforcera l'assurance que les plaintes seront prises au sérieux.**

Une entreprise peut prendre les mesures suivantes :

- **Messages et comportements du conseil d'administration et de la direction générale** qui sensibilisent le public au fait que la violence et le harcèlement basés sur le genre ne sont pas tolérés et que les travailleurs qui en sont témoins, qui en entendent parler ou qui en sont victimes devraient faire part de leurs préoccupations.
- **Reconnaissance des mérites des travailleurs** qui font des efforts pour combattre la violence et le harcèlement basés sur le genre et qui ont adopté de bonnes pratiques. Les récompenses ou les éloges de l'entreprise lors des réunions, par exemple, peuvent inciter les autres à réfléchir et à changer leur comportement.
- **Désignation d'un cadre supérieur chargé de piloter le changement,** ainsi que d'autres personnes qui peuvent jouer un rôle important dans la prévention et la réponse à la violence et au harcèlement à basés sur le genre. Les points focaux doivent démontrer un intérêt pour la lutte contre la violence et le harcèlement basés sur le genre (et avoir les bonnes valeurs), et la fonction doit être incluse dans leur programme de travail, un temps réaliste y étant alloué. Des évaluations régulières des performances doivent se concentrer sur la fonction, les tâches et les résultats. Des rapports réguliers au conseil d'administration peuvent être envisagés afin de renforcer la reddition des comptes.
- **Convenir de la manière de communiquer des messages clairs et cohérents** sur la violence et le harcèlement basés sur le genre, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur, avec les communautés et les utilisateurs de services. Des messages simples et adaptés à la culture sur le comportement attendu des employés sont les plus efficaces (par exemple, « Nous promouvons un milieu de travail sûr et respectueux pour tous »).

Encourager les travailleurs à se représenter le comportement respectueux sur une échelle

Le voyant du respect en milieu de travail est au VERT, lorsque les valeurs d'une entreprise sont traduites dans la réalité, les conflits sont résolus dans le respect, les employés se traitent les uns les autres avec respect et, lorsque les gens font des erreurs, ils réfléchissent et assument leur responsabilité. Tout comportement qui n'est pas dans la zone verte d'un comportement respectueux nécessite une réponse, mais la nature des réponses variera en fonction du contexte et du niveau du comportement ainsi que de la possibilité de préjudice. Les employés peuvent passer d'un niveau à l'autre de l'échelle selon qu'ils se trouvent dans tel ou tel contexte, de sorte qu'ils peuvent être au vert dans certains contextes, et ne pas l'être dans d'autres.

Encourager les travailleurs à réfléchir à leur conduite et renforcer les comportements respectueux.

GRAPHIQUE 4A | Échelle des comportements sur le lieu de travail

Traiter les employés comme des alliés

Traitez vos employés comme des alliés en matière de violence et de 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 à basés sur le genre que si vous les traitez comme des agresseurs potentiels. Reliez vos initiatives sur la violence et le harcèlement basés sur le genre aux valeurs de l'entreprise.

L'alliance sur le lieu de travail unit les employés en renforçant la mobilisation et en activant les valeurs de l'entreprise. Être un·e allié·e, c'est contribuer à l'action de l'entreprise en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre et soutenir les victimes. Les entreprises devraient encourager l'alliance, car elle peut aider à déstigmatiser la violence et le harcèlement à basés sur le genre et à protéger les victimes.

Encourager les témoins à intervenir

Être un témoin actif signifie être conscient du comportement inapproprié ou menaçant d'une personne et choisir de s'y opposer. Un témoin est une personne qui n'est pas directement impliquée dans l'abus en tant qu'auteur ou victime, mais qui observe des incidents de violence ou de harcèlement basés sur le genre ou en entend parler.

L'intervention d'un témoin peut consister à désamorcer une situation pour protéger quelqu'un d'un danger, à apporter du soutien à une personne touchée par la violence ou le harcèlement à basés sur le genre en s'enquérant de son bien-être, à dire ce que l'on pense et à s'en prendre à l'auteur de la violence ou du harcèlement basés sur le genre, ou à signaler l'incident. Il faut reconnaître qu'il peut être plus difficile pour un membre du personnel témoin d'intervenir si le coupable est un cadre supérieur ou l'un des dirigeants. Il est essentiel que les dirigeants de l'entreprise soient des modèles en matière d'intervention des témoins.

Des situations différentes peuvent appeler des réponses différentes, et il est important que les employés privilégient la sécurité lorsqu'ils interviennent. Pour plus d'informations sur les politiques de l'entreprise et les actions connexes, voir l'**OUTIL 4.12**.

Les principales mesures qu'une entreprise peut prendre pour encourager les témoins à intervenir sont les suivantes :

- Introduire la notion de témoin actif et la relier aux valeurs de l'entreprise (c'est-à-dire que tous les membres d'une organisation ont la responsabilité de respecter les valeurs de l'entreprise).
- Insister sur le fait que des situations différentes appelleront des réponses différentes du témoin actif (par exemple, signaler, dénoncer, soutenir et désamorcer).
- Répéter aux employés qu'être un témoin actif n'est pas un processus progressif. L'intervention dépend du contexte, mais si une situation cause un préjudice grave, il faut la signaler.

Soutenir les employés

Lorsque des problèmes se posent, les employés doivent être encouragés à faire appel à des services de soutien (voir **OUTIL 4.5**), et les plaintes doivent être prises au sérieux et traitées. Si les problèmes ne sont pas résolus, les employés perdront confiance dans l'entreprise et cesseront de les signaler, ce qui aura des répercussions sur le moral et le bien-être du personnel, ainsi que sur les résultats de l'entreprise. Il est essentiel

Les plaintes doivent être prises au sérieux et traitées. Si les problèmes ne sont pas résolus, les employés perdront confiance dans l'entreprise et cesseront de les signaler, ce qui aura des répercussions sur le moral et le bien-être du personnel, ainsi que sur les résultats de l'entreprise.

que les coordonnées des services de soutien soient tenues à jour et communiquées aux employés et aux membres de la communauté. Voir les lignes directrices à l'intention des prestataires de services dans l'**OUTIL 4.5**. Les témoins qui signalent des incidents devraient être protégés en vertu des mêmes principes que dans la prise en charge des victimes, notamment la confidentialité.

Éléments importants à retenir

Aller au-delà des actions individuelles : Laissez tomber les messages qui insistent trop sur l'action individuelle et concentrez-vous plutôt sur des messages inclusifs (à savoir que tous les membres d'une organisation ont la responsabilité d'intervenir lorsqu'ils sont témoins ou prennent conscience de la violence survenant à l'intérieur comme à l'extérieur du milieu de travail physique).

Il n'est pas conseillé de s'appuyer sur des employés ou des champions isolés, car cela peut compromettre la durabilité des mesures de lutte contre la violence et le harcèlement basés sur le genre, qui doivent être enracinées dans l'entreprise et soutenues par tous les employés pour avoir un impact. Dépendre excessivement de champions individuels peut aussi nuire à la pérennité des actions contre la violence et le harcèlement basés sur le genre si certains membres du personnel changent de postes ou quittent l'entreprise, etc.. Étant donné que la violence et le harcèlement basés sur le genre sont enracinés dans les inégalités entre les genres et l'inégalité de pouvoir qui peuvent rendre les gens, en particulier les femmes et les filles, vulnérables à la violence et au harcèlement, il est essentiel que le personnel féminin n'assume pas la responsabilité de la prévention et de la réponse.

De longs délais et des actions permanentes : Expliquez que la lutte contre la violence et le harcèlement basés sur le genre est un travail de longue haleine et que les changements prennent du temps. Informez les employés et les membres de la communauté des activités que vous prévoyez de mettre en œuvre et à quel moment ; dites-leur aussi la façon dont ces activités se conjuguent pour lutter contre la violence et le harcèlement basés sur le genre. Cela aidera à gérer les attentes quant à ce qui peut être accompli à travers chaque intervention individuelle en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre. Il est également capital de veiller à ce que des ressources suffisantes soient affectées aux actions de lutte contre la violence et le harcèlement basés sur le genre afin de garantir que les améliorations sont systématiques et les progrès durables.

Les entreprises doivent noter qu'il est normal que les plaintes augmentent à court ou à moyen terme, cela indiquant que les mesures prises fonctionnent. Les entreprises devraient également éviter toute approche de tolérance zéro (voir l'encadré 4J).

Ne pas perpétuer les stéréotypes : Il est important de ne pas perpétuer les stéréotypes lorsque nous combattons la violence et le harcèlement à basés sur le genre. La violence et le harcèlement à basés sur le genre sont une cause et une conséquence des inégalités entre les genres, et nous ne devons pas renforcer les normes qui perpétuent ces inégalités. **Évitez tout discours, toute image ou toute action qui semblent indiquer que les hommes sont plus forts que les femmes ou qu'ils doivent protéger les femmes.**

Certaines personnes peuvent être plus vulnérables à la violence fondée sur la race, le revenu, la religion, l'origine ethnique, l'âge, l'orientation sexuelle ou le handicap. Toute communication ou action visant à combattre la violence et le harcèlement basés sur le genre ne doit pas exacerber les vulnérabilités. Par exemple, ces communications ne doivent pas décrire un groupe racial comme étant « pire » qu'un autre. Tenez-vous-en à des messages simples et adaptés à la culture sur le comportement attendu des employés.

La formation n'est pas une panacée : La formation peut être un moyen puissant d'accroître les connaissances ou les compétences des individus ou d'améliorer les attitudes. Cependant, de nombreux problèmes liés à la violence et au harcèlement basés sur le genre peuvent devoir être résolus par des changements structurels tels que l'amélioration des procédures, le changement d'une culture d'entreprise en déphasage avec les valeurs de l'entreprise ou la modification des pratiques de travail qui peuvent exposer les employés à des risques (par exemple, ne pas fournir de moyen de transport sûr entre le lieu de travail et le domicile lors des rotations de nuit).

Rester curieux et humble : La lutte contre la violence et le harcèlement basés sur le genre en milieu de travail est un domaine relativement nouveau. Personne ne connaît toutes les réponses, et nous devons apprendre ensemble. Attendez-vous à ce que même si certaines initiatives se déroulent mieux que prévu, il y ait des difficultés. Il est important d'apprendre continuellement de nos actions. Pour plus d'informations, voir les lignes directrices sur le suivi et l'évaluation dans l'**OUTIL 4.15**.

ENCADRÉ 4J | Lignes directrices sur les approches de tolérance zéro

Une approche de tolérance zéro à l'égard de la violence et du harcèlement en milieu de travail peut avoir des effets inattendus. Les messages traduisant la tolérance zéro sont souvent compris comme signifiant que seuls les incidents très graves peuvent être signalés et traités. Par exemple, de nombreuses personnes peuvent ne pas signaler les blagues à connotation sexuelle si elles pensent que quelqu'un sera licencié. Cela peut entraîner la sous-déclaration et l'aggravation de la situation, les employés pouvant attendre jusqu'à ce qu'ils estiment que la situation est suffisamment grave pour la signaler. Les auteurs de violences peuvent également exercer des représailles s'ils croient qu'ils risquent d'être licenciés. Dans les cas où le personnel licencié est le seul soutien de famille, la famille en question peut être considérablement mise à mal par l'action de l'entreprise.

Il peut également être difficile de mettre en œuvre des politiques de tolérance zéro, en particulier dans les pays où les niveaux de violence et de harcèlement à basés sur le genre sont élevés, car cela peut entraîner le licenciement d'un grand nombre de travailleurs. Il peut être plus utile d'appliquer des mesures disciplinaires proportionnées et de réserver le licenciement aux cas les plus graves.

OUTIL 4.10

Désigner des membres du personnel pour servir de points focaux et d'équipe de contact pour les questions de violence et de harcèlement basés sur le genre

» **OBJECTIF :** Donne des orientations sur le choix des membres du personnel devant servir de points focaux

» **UNITÉS CIBLES :** Cadres supérieurs et ressources humaines

Les points focaux pour les questions de violence et de harcèlement basés sur le genre sont des représentants désignés de l'entreprise qui peuvent servir de premier point de contact pour ces problèmes sur le lieu de travail. Demandez aux points focaux de travailler en équipe (équipe de contact) afin qu'ils puissent se soutenir mutuellement dans cette fonction et d'éviter de trop dépendre des individus.

Choisissez des employés qui sont respectés sur le lieu de travail. Inclure des membres du personnel qui interviennent dans le bien-être des employés et de la communauté (qui travaillent notamment dans la sensibilisation communautaire, les programmes d'aide aux employés, les communications internes, les ressources humaines, les services juridiques, les services médicaux, la santé et la sécurité au travail, les points focaux pour l'égalité des genres, les services de sécurité et les syndicats).

Les points focaux/l'équipe de contact pour les questions de violence et de harcèlement basés sur le genre peuvent :

- Sensibiliser le grand public à la violence et au harcèlement basés sur le genre sur le lieu de travail.
- Répondre aux dénonciations de la violence et du harcèlement d'une manière qui préserve les victimes.
- Favoriser et coordonner l'accès des employés aux soutiens disponibles en milieu de travail et dans la communauté, depuis le premier point de contact jusqu'au moment où ils n'ont plus besoin d'aide.
- Encourager et accepter les notifications des employés concernant les agresseurs sur le lieu de travail et faire remonter ces allégations de manière appropriée afin qu'elles puissent faire l'objet d'une enquête.
- Relever, en participant aux activités de suivi et d'évaluation, tous les obstacles à l'accès aux politiques de lutte contre la violence et le harcèlement basés sur le genre auxquels les employés peuvent être confrontés, et éliminer les obstacles recensés.

La diversité est importante. N'oubliez pas d'inclure des points focaux de tous les sexes afin que les employés puissent être à l'aise de parler de problèmes qu'ils ne voudraient peut-être pas divulguer aux personnes du même sexe ou d'autres sexes. Essayez d'inclure des employés qui reflètent la diversité ethnique et religieuse du personnel. Il peut également être important de tenir compte d'autres éléments de diversité et d'inclusion (par exemple, âge, handicap, origine ethnique, orientation sexuelle, etc.).

L'ancienneté a-t-elle de l'importance dans le choix des points focaux ? Les niveaux d'ancienneté n'ont pas d'importance tant que le personnel que vous choisissez est soutenu pour remplir son rôle. Il est toutefois important d'inclure un parrain/une marraine parmi les cadres supérieurs qui veillera à ce que la direction participe aux initiatives de promotion du respect sur le lieu de travail et les supervise. Ce parrain ou cette marraine devrait pouvoir superviser les points focaux et les aider à s'acquitter de leurs fonctions, conformément aux engagements de l'entreprise en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre.

Combien de points focaux devrait-on avoir dans une équipe de contact ? Il est important d'avoir un nombre suffisant d'employés dans l'équipe de contact afin que tous les membres du personnel puissent avoir accès à un membre de l'équipe en cas de besoin. Le nombre de points focaux nécessaires dépendra de la taille de l'entreprise et de sa répartition[78] géographique. Dans l'idéal, il devrait y avoir un point focal auquel n'importe quel employé peut accéder physiquement à tout moment. L'entreprise devrait envisager d'avoir des points focaux sur chaque site et pour les équipes de jour comme de nuit.

Comment choisir nos points focaux ? La direction peut nommer des points focaux (à condition que le personnel soit libre de ne pas accepter), lancer un appel à manifestation d'intérêt ou organiser des élections.

La participation doit être volontaire. Ne forcez pas le personnel à piloter des initiatives de lutte contre la violence et le harcèlement basés sur le genre, car de nombreuses personnes sont touchées par ces fléaux et ne veulent peut-être pas faire partie de l'équipe de contact. Ne demandez pas aux gens d'expliquer leur refus de faire partie de l'équipe de contact.

Éléments essentiels à prendre en compte :

1. Il est important que l'équipe de contact dispose des ressources nécessaires pour bien faire son travail. S'assurer que le temps que ses membres consacrent à leur fonction de point focal est rémunéré, que leur programme de travail reflète cette responsabilité et que celle-ci est aussi évoquée et reconnue dans les évaluations de leur performance.

2. Fournir une formation et du soutien afin que les points focaux se sentent en confiance dans l'exercice de leurs fonctions. L'**OUTIL 4.11** donne des orientations sur la formation des points focaux concernant les questions de violence et de harcèlement basés sur le genre. La formation devrait être dispensée par des experts (éventuellement externes) et couvrir les définitions et les dynamiques de la violence et du harcèlement sur le lieu de travail, et renforcer les compétences des points focaux pour qu'ils assument leurs responsabilités (voir ci-dessus). La formation doit s'appuyer sur une approche centrée sur les victimes, car dans le cas contraire, elle est susceptible de causer du tort. Envisagez d'établir des relations avec des fournisseurs de services, tels que des conseillers, afin que les points focaux aient un accès immédiat à un soutien si nécessaire. Voir l'**OUTIL 4.5** pour plus d'informations sur la sélection des fournisseurs de services.

[78] Dans les petites entreprises, les fonctions de l'équipe de contact peuvent être assurées par un seul point focal.

OUTIL 4.11

Lignes directrices pour la formation des points focaux sur les questions de violence et de harcèlement basés sur le genre

» **OBJECTIF :** Donne des orientations sur la formation des points focaux

» **UNITÉS CIBLES :** Ressources humaines, formation et perfectionnement, et syndicats

Les points focaux pour les questions de violence et de harcèlement basés sur le genre sont des représentants désignés de l'entreprise qui peuvent servir de premier point de contact pour ces problèmes sur le lieu de travail. Demandez aux points focaux de travailler en équipe (équipe de contact) afin qu'ils puissent se soutenir mutuellement dans ce rôle. Il est important qu'ils reçoivent une formation afin de renforcer leurs connaissances et leurs compétences sur les réponses à la violence et au harcèlement basés sur le genre en milieu de travail, de manière à remplir leur fonction. Les points focaux non formés peuvent causer de graves préjudices parce qu'ils peuvent perpétuer des normes inutiles, donner des conseils erronés, traumatiser à nouveau les victimes ou s'épuiser faute de se fixer des limites.

La formation de l'équipe de contact devrait :

1. Améliorer les connaissances des points focaux sur :

- La violence et le harcèlement basés sur le genre, y compris les définitions et des exemples. La formation peut être axée sur des questions telles que l'intimidation et le harcèlement, la violence domestique et l'exploitation et les abus sexuels, le contenu spécifique variant en fonction de la portée de la politique de votre entreprise en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre.
- Les moteurs, la dynamique et les répercussions de la violence et du harcèlement basés sur le genre sur l'individu, l'entreprise et la communauté.
- Un aperçu des questions contextuelles liées à la race, au revenu, à la religion, à l'origine ethnique, à l'âge, à l'orientation sexuelle ou au handicap qui peuvent augmenter le risque de subir de la violence.
- Les approches centrées sur les victimes (voir **ENCADRÉ 4I**).
- Les lois relatives à la violence et au harcèlement basés sur le genre dans votre juridiction.
- Les services de soutien et de protection disponibles au sein de la communauté pour les victimes et les auteurs de violence et de harcèlement basés sur le genre. Voir l'**OUTIL 4.5** pour plus d'informations sur les fournisseurs de services.
- La politique et les pratiques de l'entreprise en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre (voir **OUTIL 4.12**).
- Toute obligation de déclaration.
- L'auto-prise en charge (voir les lignes directrices pour l'auto-prise en charge dans l'**OUTIL 4.14**).

[79] Pour en savoir plus sur les raisons pour lesquelles cette pratique n'est pas recommandée, voir le guide sur l'approche centrée sur les victimes dans l'**ENCADRÉ 4I**.

2. Améliorer l'attitude des points focaux en ce qui concerne :

- Des stéréotypes sexistes
- La non-discrimination
- La minimisation de la violence
- Le blâme de la victime
- Les pressions exercées sur les victimes pour qu'elles indiquent et/ou dénoncent officiellement les auteurs de ces actes[79]

3. Améliorer les compétences des points focaux pour :

- Communiquer efficacement sur le respect en milieu de travail.
- Répondre aux dénonciations d'actes de violence et de harcèlement basés sur le genre d'une manière centrée sur la victime, notamment en discutant avec elle des solutions envisageables et en l'orientant vers des prestataires de services spécialisés dans ces questions.
- Enquêter sur les allégations de violence et de harcèlement à basés sur le genre et faire des recommandations à la direction (si les points focaux participent aussi aux enquêtes)[80].
- Établir des limites appropriées et prendre soin de soi (voir **OUTIL 4.14**).
- Entreprendre des activités de suivi et d'évaluation (voir **OUTIL 4.15**).

Dans toute formation destinée aux adultes, il est important de garder à l'esprit qu'ils apprennent mieux par des approches collaboratives et basées sur la présentation des problèmes, plutôt que par la simple fourniture d'informations. Il est fondamental d'intégrer des éléments de ces principes dans le contenu de la formation (par exemple, groupes de discussion, jeux de rôle, séances de questions/réponses et exercices pratiques à la maison) pour garantir l'efficacité des expériences d'apprentissage.

Envisagez d'offrir régulièrement aux employés de courtes formations basées sur des scénarios afin de les aider à acquérir les compétences nécessaires pour s'exprimer s'ils sont témoins, entendent parler ou subissent de la violence et du harcèlement au travail. Toutes les formations devraient être pilotées par des experts, et les échanges devraient inclure des rencontres avec les fournisseurs de services concernés.

Il est recommandé de préparer un questionnaire avant et après la formation pour évaluer les connaissances, les compétences et les attitudes des participants concernant le problème de violence et de harcèlement basés sur le genre en milieu de travail. Les entreprises peuvent envisager de réaliser, en outre, une enquête de suivi six mois plus tard pour vérifier les résultats à long terme de la formation et déterminer si une formation de suivi est nécessaire.

[80] Tous les points focaux participant aux enquêtes sur la violence et le harcèlement à caractère sexiste devraient être formés aux modes d'enquêtes centrés sur les victimes. Il se peut que tous les points focaux n'aient pas besoin de suivre cette formation.

OUTIL 4.12

Directives et modèle de politique sur la violence et le harcèlement basés sur le genre et le respect sur le lieu de travail

» **OBJECTIF :** Donne des indications et des exemples de politiques, de procédures et de mécanismes de signalement et d'enquête en milieu de travail

» **UNITÉS CIBLES :** Conseil d'administration, cadres supérieurs et ressources humaines

Ces lignes directrices et ce modèle de politique sur la violence et le harcèlement basés sur le sexe et le respect en milieu de travail peuvent être utilisés par les entreprises pour élaborer ou réviser des politiques visant à lutter contre la violence et le harcèlement en milieu de travail. Le modèle de politique ci-dessous vise à aider les entreprises à modifier les politiques existantes ou à adopter de nouvelles politiques afin de reconnaître les répercussions de la violence et du harcèlement basés sur le genre sur votre entreprise, vos employés et/ou les communautés dans lesquelles votre entreprise exerce ses activités et de veiller à ce que la politique de l'entreprise contribue à améliorer les réponses à la violence et au harcèlement basés sur le genre.

À tout le moins, les entreprises doivent s'assurer qu'elles respectent leurs obligations d'offrir un milieu de travail sûr. Cela signifie qu'elles devront s'attaquer à **l'intimidation et au harcèlement sexuel** et prendre des mesures pour **prévenir l'exploitation et les abus sexuels en rapport avec le lieu de travail**. Une fois que les entreprises auront progressé sur ces questions, elles auront bâti la culture d'entreprise qui leur permettra de soutenir davantage leurs employés en répondant à **la violence domestique ou sexuelle** qui peut survenir à l'extérieur du lieu de travail.

CONSEILS :

- *Traitez les employés comme des alliés en matière de lutte contre la violence et le harcèlement en milieu de travail. Les employés réagiront mieux si on leur demande d'aider à prévenir la violence et le harcèlement en milieu de travail et à y répondre que s'ils sont traités comme des agresseurs potentiels.*
- *Reliez les initiatives visant à combattre la violence et le harcèlement basés sur le genre et à promouvoir le respect sur le lieu de travail aux valeurs de l'entreprise.*

Ce document propose une structure pour votre politique sur la violence et le harcèlement basés sur le genre et le respect sur le lieu de travail, un exemple de texte et des conseils.

Une politique sur la violence et le harcèlement basés sur le genre et le respect sur le lieu de travail peut exister de façon autonome ou être intégrée à des politiques existantes, comme un manuel des RH. Cette politique type doit être personnalisée pour s'assurer que les stratégies en milieu de travail conviennent à la taille et aux besoins de chaque entreprise. Les conseils fournis dans ce document vous aideront à élaborer une politique sur mesure.

De nombreuses entreprises se sont déjà dotées de codes de conduite, de politiques ou de procédures pour lutter contre la violence et le harcèlement au travail. Les entreprises peuvent avoir des obligations spécifiques en matière de violence et de harcèlement sur le lieu de travail en vertu de la législation nationale ou envers les investisseurs, les acheteurs ou d'autres parties prenantes. Ces lignes directrices ne doivent pas remplacer les approches déjà appliquées par les entreprises, mais elles peuvent servir à les examiner et à les réviser au besoin. Il est également important de mieux faire connaître ces politiques et procédures (voir **OUTIL 4.13**).

Objectif

L'objectif de la politique sur la violence et le harcèlement basés sur le genre et le respect sur le lieu de travail est d'assurer un environnement de travail respectueux et sûr, exempt de toute forme de violence et de harcèlement, y compris l'intimidation et le harcèlement sexuel ainsi que l'exploitation et les abus sexuels en rapport avec le lieu de travail. [*ajouter le libellé ci-après si la politique couvre la violence domestique et sexuelle : et de créer un milieu de travail bienveillant dans lequel les victimes de violence domestique et sexuelle se sentent en sécurité pour se manifester et demander de l'aide.*]

La violence et le harcèlement au travail sont inacceptables et ne seront en aucun cas tolérés par toute personne employée par l'entreprise ou associée à l'entreprise. Les incidents seront analysés au cas par cas et selon le principe de proportionnalité.

L'entreprise s'engage à maintenir un environnement de travail qui exige le respect de la dignité des personnes et dans lequel chacun se sent libre de soulever des problèmes ou des préoccupations, quels que soient l'identité de l'agresseur ou son poste au sein de l'entreprise.

CONSEIL : *Mettez à jour cette section pour citer les valeurs de l'entreprise et les politiques pertinentes existantes sur le lieu de travail, par exemple celles relatives à la santé, à la sécurité et à l'environnement ainsi qu'à la lutte contre la discrimination.*

Portée

Cette politique s'applique à tous les employés, y compris :

- Les employés à temps plein, à temps partiel, occasionnels, temporaires ou permanents
- Les cadres et les dirigeants
- Les travailleurs contractuels ou les consultants, et
- Les bénévoles, les personnes en stage professionnel et d'expérience, les apprentis

Cette politique ne se limite pas au lieu de travail ou aux heures de travail et inclut les environnements de travail et les interactions virtuels. Elle s'applique à tous les lieux et fonctions liés au travail, y compris :

- À tout moment et n'importe où se trouvent les employés en raison de leurs tâches professionnelles, incluant pendant et après les heures de bureau, sur place ou à l'extérieur, comme lors de conférences ou d'activités sociales liées au travail, et le transport fourni par l'employeur.
- Le traitement que les employés réservent à d'autres employés, aux clients et à toutes les personnes rencontrées dans le cadre de leurs fonctions.

Les employés qui sont harcelés par des tiers dans le cadre de leur travail, notamment des usagers ou des clients, peuvent également être protégés par cette politique.

CONSEILS :

- *Modifiez le champ des personnes couvertes pour refléter la structure de l'entreprise.*
- *Ajoutez toute autre obligation de l'entreprise en lien avec la violence au travail. Par exemple, l'entreprise est-elle tenue de veiller à ce que la violence et le harcèlement en milieu de travail soient traités par ses fournisseurs ou dans sa chaîne d'approvisionnement ?*

Droits et responsabilités des employés

Tous les employés ont le droit de :

- Travailler à l'abri de la violence et du harcèlement sur le lieu de travail.
- Faire une demande ou d'exprimer une plainte en vertu de la présente politique d'une manière raisonnable et respectueuse sans être stigmatisé.
- [*Ajouter la formulation ci-après si la politique couvre la violence domestique et sexuelle : Le droit de demander de l'aide s'ils sont victimes de violence domestique et sexuelle.*]

Tous les employés doivent :

- Suivre une formation pertinente sur cette politique.
- Suivre les normes de comportement décrites dans la politique.
- Offrir du soutien aux personnes victimes de violence et de harcèlement au travail, notamment en les renseignant sur la façon de déposer une plainte.
- Éviter les commérages et respecter la confidentialité des procédures de règlement des plaintes.
- Traiter les autres avec dignité, courtoisie et respect.

Les directeurs et les superviseurs doivent également :

- Adopter des normes de comportement appropriées.
- Prendre des mesures pour éduquer le personnel et le sensibiliser à ses obligations en vertu de la politique.
- Intervenir rapidement et de manière appropriée lorsqu'ils se rendent compte d'un comportement inapproprié.
- Agir équitablement pour résoudre les problèmes et appliquer les normes de comportement sur le lieu de travail, en veillant à ce que les parties concernées soient entendues.
- Aider à résoudre les plaintes de manière informelle si c'est ce que souhaite la victime.
- Transmettre les plaintes officielles concernant les violations de cette politique à la direction des RH pour enquête.
- Veiller à ce que les personnes qui soulèvent un problème ou déposent une plainte ne soient pas stigmatisées ; accorder une protection similaire à l'auteur ou aux auteurs présumé(s).

CONSEILS :

- *Il est important que toute personne qui entend parler de violence et de harcèlement au travail, qui en est témoin ou qui en est victime soit encouragée à signaler le problème. Envisager une formation sur les témoins pour tous les employés et les membres de la collectivité dans la zone d'activité de l'entreprise (voir* **OUTIL 4.9***).*
- *Tous les incidents de violence et de harcèlement en milieu de travail, quelle que soit leur ampleur ou la personne impliquée, méritent que les dirigeants et les superviseurs interviennent rapidement et de manière appropriée.*

Définitions

Intimidation en milieu de travail

L'intimidation en milieu de travail est un comportement déraisonnable et souvent répété qui porte atteinte à la santé, à la sécurité, à la confiance ou à la dignité d'une personne.

Voici des exemples de comportements, intentionnels ou non, qui peuvent constituer de l'intimidation sur le lieu de travail[81]:

- Un langage ou des commentaires injurieux, insultants ou offensants qui peuvent faire référence, entre autres, à la race, à la religion, à l'origine ethnique, à l'âge, au handicap, à l'identité de genre, à l'orientation sexuelle, à la langue ou à la classe sociale ;
- Des critiques ou plaintes injustifiées ;
- Un comportement agressif et intimidant ;
- Des menaces répétées de licenciement ou d'autres sanctions sévères qui sont injustes, inéquitables et/ou déraisonnables ;
- Le fait de ridiculiser, humilier ou rabaisser une personne ;
- Des blagues de mauvais goût ;
- Se moquer d'une personne en faisant référence, entre autres, à un handicap apparent ou réel, à une caractéristique physique ou mentale, à sa race ou à la couleur de sa peau, à sa religion ou à une représentation symbolique de sa religion qu'elle porte, à son origine ethnique, à son âge, à son identité de genre ou à son orientation sexuelle, ou à sa classe sociale ;
- Répandre des ragots ou des rumeurs malveillantes sur une personne ;
- Exclure délibérément une personne d'activités liées au travail et d'événements sociaux ;
- Fixer des délais déraisonnables ou changer constamment les délais sans motif raisonnable ;
- Définir des tâches qui sont déraisonnablement inférieures ou supérieures au niveau de compétence d'une personne ;
- Modifier délibérément les modalités de travail pour incommoder une personne ;
- Saboter le travail d'une personne, par exemple en :
  - › la privant d'accès à la supervision, à la possibilité de consulter ou aux ressources
  - › retenant les informations ou en fournissant des informations incorrectes
  - › cachant ou détruisant des documents ou du matériel
  - › ne transmettant pas les messages ou
  - › agissant délibérément de manière à lui attirer des ennuis par tous autres moyens
- Toucher aux biens personnels d'une personne.

Les comportements qui font qu'une personne se sente mal ou pas appréciée à sa juste valeur au travail ne constituent pas tous de l'intimidation. Les divergences d'opinions et les désaccords ne constituent généralement pas de l'intimidation en milieu de travail ; cependant, dans certains cas, un conflit qui n'est pas géré peut s'aggraver au point de devenir de l'intimidation.

[81] Tiré de WorkSafe.qld.gov.au. Pour une définition de l'intimidation, voir la définition de WorkSafe Queensland et la politique de respect sur le lieu de travail (intimidation et harcèlement) du National Health and Medical Research Council (NHMRC).

L'intimidation en milieu de travail n'englobe pas les mesures de gestion raisonnables prises de manière raisonnable par l'employeur de la personne dans le cadre de son travail.

Les mesures de gestion raisonnables incluent, mais sans s'y limiter :

- Fixer des objectifs de performance, des normes et des délais réalistes et réalisables ;
- Planifier et répartir les heures de travail de manière équitable et appropriée ;
- Muter un.e employé.e vers un autre secteur ou un autre poste pour des raisons opérationnelles ;
- Décider de ne pas sélectionner un.e employé.e pour une promotion lorsqu'une procédure équitable et transparente est suivie ;
- Parler à un.e employé.e d'un rendement insatisfaisant au travail d'une manière honnête, juste et constructive ;
- Parler à un.e employé.e d'un comportement déraisonnable de manière objective et confidentielle ;
- Changer l'organisation ou mener une restructuration ;
- Prendre des mesures disciplinaires, y compris la suspension ou le licenciement, lorsque cela est approprié ou justifié par les circonstances.

CONSEIL : *Lors de la formation ou de la sensibilisation à la politique, il est important de donner des exemples d'intimidation en milieu de travail (et d'autres formes de violence et de harcèlement au travail) afin que les employés comprennent quels types de comportements sont inacceptables et doivent être signalés.*

Harcèlement sexuel

Le harcèlement sexuel est un comportement importun à connotation sexuelle qui fait qu'une personne se sent offensée, humiliée ou intimidée.

Le harcèlement sexuel peut prendre diverses formes. Il peut s'agir de comportements tels que les suivants :

- Dévisager ou regarder fixement quelqu'un
- Faire des commentaires ou des blagues à connotation sexuelle
- Des insultes ou railleries à caractère sexuel
- Des invitations non désirées à avoir des relations sexuelles
- Demander avec insistance ou forcer une personne à accepter un rendez-vous
- Des questions indiscrètes sur la sexualité ou le corps d'une personne
- Des avances ou demandes sexuelles non désirées via les sites de réseaux sociaux
- Envoyer ou faire voir à une personne du contenu sexuellement explicite tel que des images, des affiches, des économiseurs d'écran, des courriels, des sites Internet et des messages sur les réseaux sociaux
- Un contact ou comportement intrusif à connotation sexuelle, y compris en dehors des heures de travail, que ce soit en personne ou par d'autres moyens tels que les SMS ou les réseaux sociaux
- Une familiarité déplacée, comme le fait de frôler délibérément quelqu'un

- Des attouchements, étreintes, caresses ou baisers importuns
- L'agression sexuelle[82]

Un seul incident suffit pour constituer du harcèlement sexuel — il n'est pas nécessaire qu'il soit répété.

Les hommes comme les femmes peuvent être victimes de harcèlement sexuel au travail, mais ce sont les femmes qui en sont le plus souvent victimes.

Il existe deux types de harcèlement sexuel sur le lieu de travail[83] :

Un seul incident suffit pour constituer du harcèlement sexuel — **il n'est pas nécessaire qu'il soit répété.**

- Harcèlement sexuel en contrepartie
- Harcèlement sexuel dans un climat intimidant, hostile ou offensant

Le harcèlement sexuel en contrepartie se traduit par un usage inapproprié du pouvoir et se produit lorsqu'un certain type d'avantage en matière d'emploi est subordonné (ou perçu comme tel) à des faveurs sexuelles à un titre ou à un autre. Cela comprend les demandes de faveurs sexuelles, les avances importunes ou tout autre comportement verbal ou physique à caractère sexuel lorsque l'une des conditions suivantes est remplie :

- L'acceptation d'une telle demande ou d'une telle conduite est présentée ou perçue comme une condition à l'emploi d'une personne ; ou
- La demande ou le comportement est explicitement ou implicitement utilisé pour fonder les décisions professionnelles concernant cette personne.

Habituellement, le harcèlement sexuel en contrepartie se produit entre une personne en position de pouvoir et un subordonné.

Le harcèlement sexuel dans un climat intimidant, hostile ou offensant se produit lorsque des commentaires, des avances, des demandes de faveurs sexuelles ou d'autres comportements verbaux ou physiques à caractère sexuel surviennent fréquemment ou de manière systématique, et qui ont pour but d'interférer ou interfèrent de manière déraisonnable avec le rendement au travail d'une personne, ou de créer ou créent un environnement de travail intimidant, hostile ou offensant.

L'environnement n'est généralement pas considéré comme intimidant, hostile ou offensant si l'activité en question s'est résumée en une seule tentative d'initier une relation sexuelle ou amoureuse qui n'a été ni agréée ni répétée.

CONSEIL : *Il est important de distinguer le harcèlement sexuel en contrepartie des autres formes de harcèlement sexuel, car ceux qui se livrent à cette forme de harcèlement manquent à leur devoir de diligence envers leurs subordonnés. Tout cas avéré de harcèlement sexuel en contrepartie appelle des mesures disciplinaires sévères.*

[82] Défini comme une activité sexuelle avec une autre personne non consentante. Il s'agit d'une violation de l'intégrité physique et de l'autonomie sexuelle qui recouvre une réalité plus large que le « viol », notamment parce qu'elle 1) peut être commise par d'autres moyens que la force ou la violence, et 2) n'implique pas nécessairement la pénétration.

[83] Pour de plus amples informations, voir *U.S. Equal Employment Opportunity* Commission Policy Guidance on Current Issues of Sexual Harassment.

Exploitation et abus sexuels

L'exploitation sexuelle désigne tout abus ou tentative d'abus de position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, y compris, mais sans s'y limiter, le fait de profiter financièrement, socialement ou politiquement de l'exploitation sexuelle d'une autre personne[84].

Les abus sexuels désignent l'intrusion physique effective ou menace d'intrusion physique de nature sexuelle, par la force, sous la contrainte ou dans des conditions inégalitaires. Ils englobent les relations sexuelles avec un enfant, quel que soit le contexte, défini comme un être humain de moins de 18 ans.

Ajoutez le libellé ci-après si la police couvre la violence domestique et sexuelle :

Violence domestique et sexuelle :

La violence domestique désigne tous les actes d'atteinte physique, sexuelle, psychologique ou économique commis par une personne à l'égard d'une autre personne avec laquelle l'agresseur entretient une relation familiale, ou la menace de tels actes. Il peut s'agir d'un seul acte ou d'un certain nombre d'actes qui font partie d'un modèle de comportement, même si certains ou tous ces actes, considérés isolément, peuvent sembler mineurs ou insignifiants.

Une personne se trouve dans une relation domestique avec une autre personne si :

- elles sont ou ont été membres d'une même famille ; ou
- elles sont les parents d'un enfant ou sont des personnes qui partagent ou ont partagé l'autorité parentale sur un enfant ; ou
- elles sont ou ont été dans une relation de fiançailles, de fréquentation ou coutumière, y compris une relation intime ou sexuelle réelle ou apparente de quelque durée que ce soit ; ou
- une personne est employée de maison dans le ménage d'une autre personne.

Le membre de la famille s'entend de toutes les personnes de la famille d'une personne, qu'elles soient liées par le sang, l'adoption, le mariage ou la coutume.

La violence sexuelle est tout acte sexuel, toute tentative d'obtenir un acte sexuel, tout commentaire ou toute avance sexuels non désirés, ou tout acte de trafic, ou autrement dirigés, contre la sexualité d'une personne en utilisant la coercition par toute autre personne, quelle que soit sa relation avec la victime, dans n'importe quel contexte, y compris, mais sans s'y limiter, à la maison et au travail.

Le terme « victime » désigne la ou les personnes touchée(s) par la violence domestique et sexuelle. Toute personne peut être victime de violence domestique et sexuelle, indépendamment de son sexe, de son identité de genre, de son orientation sexuelle ou de son statut intersexué.

Le terme « auteur » désigne la ou les personne(s) qui commettent ou menacent de commettre un acte ou des actes de violence domestique et sexuelle.

84 UNHCR, What is sexual exploitation, abuse and harassment?

CONSEIL : *Mettre à jour la définition de la violence domestique, des relations familiales et de la famille, conformément aux lois du pays. Notez qu'il n'est pas nécessaire de mettre à jour les définitions des expressions et termes « violence sexuelle », « victime » ou « auteur ». S'il n'existe pas de loi dans votre pays, utilisez le modèle de texte.*

Procédure de dépôt des plaintes relatives à la violence et au harcèlement au travail

Un.e employé.e qui pense qu'il/qu'elle ou quelqu'un d'autre est peut-être victime de violence et de harcèlement au travail (y compris l'intimidation, le harcèlement, l'exploitation sexuelle ou des abus en rapport avec le lieu de travail) doit communiquer avec son superviseur, une personne-ressource désignée dans l'entreprise [insérer le titre, par exemple, l'équipe de contact pour les questions de violence et de harcèlement basés sur le genre et le respect en milieu de travail ou les RH/coordonnées], ou poser le problème au moyen d'un système de signalement anonyme [*insérer le portail en ligne/l'adresse Web/la boîte à suggestions*].

Si un.e employé.e répugne à s'adresser à son superviseur, par exemple parce que ce superviseur est l'auteur présumé ou a un lien de parenté avec l'auteur présumé, l'employé.e doit signaler l'incident à une personne-ressource (désignée par l'employeur et dotée de la formation et des ressources nécessaires pour réagir de manière appropriée) ou utiliser le système de dénonciation anonyme.

Le superviseur, la personne-ressource désignée et l'entreprise sont tenus d'agir sur la base des informations, conformément aux procédures décrites dans la présente politique.

CONSEILS :

- *Les mécanismes de dénonciation devraient inclure plusieurs canaux, informels, formels et/ en ligne, y compris au moins un moyen de signalement anonyme.*
- *Les plaintes anonymes peuvent être plus difficiles à examiner et à résoudre si le plaignant/la plaignante ne peut pas être interrogé(e). Par conséquent, l'entreprise devrait encourager les employés à signaler la violence et le harcèlement au travail à leur superviseur ou à une personne-ressource désignée afin d'assurer l'efficacité de l'enquête.*
- *L'entreprise devrait faire une large publicité de la politique et de la façon de signaler la violence et le harcèlement en milieu de travail (par exemple, lors de réunions d'équipe, à travers des affiches, sur l'intranet, etc.).*
- *Mettez à jour cette section en indiquant tous les mécanismes de signalement externes.*

Procédure de traitement des plaintes relatives à la violence et au harcèlement au travail

L'employé.e peut demander un règlement à l'amiable ou une enquête officielle pour résoudre la plainte.

Les formes plus graves de violence et de harcèlement en milieu de travail, comme le harcèlement en contrepartie et les agressions physiques ou sexuelles, peuvent nécessiter une enquête officielle ou une dénonciation à la police.

Règlement à l'amiable

Si l'employé.e choisit de résoudre la plainte de manière informelle, il/elle aura la possibilité de dire à la personne responsable qu'il/qu'elle trouve son comportement offensant et lui demander d'arrêter. Le plaignant/la plaignante peut demander à un collègue, à un superviseur ou à une personne-ressource désignée d'être présent. Si le plaignant/la plaignante répugne à confronter l'auteur, ou si l'affaire ne peut être réglée à l'amiable, une enquête officielle doit être menée.

CONSEILS :

- *Des méthodes de règlement informelles peuvent être encouragées pour les comportements moins graves, mais les employés devraient toujours avoir la possibilité d'opter pour une enquête officielle.*
- *Des mesures disciplinaires ne peuvent être prises sans une enquête officielle.*

Enquête officielle

Une enquête officielle sera menée par un comité paritaire dont les membres ont été formés pour mener des enquêtes d'une manière qui privilégie les victimes. Les grandes organisations peuvent faire appel à un spécialiste ou à un cabinet.

Les enquêtes doivent être menées de manière confidentielle et protégeront la vie privée des personnes concernées dans toute la mesure du possible (si le plaignant/la plaignante a obtenu leur consentement).

Une enquête pourrait comprendre les actions suivantes :

- Entrevue avec le plaignant/la plaignante au sujet de l'événement ou des événements allégué(s) ;
- Le plaignant/la plaignante devrait avoir la possibilité d'indiquer l'issue qu'il/qu'elle préfère pour le processus de règlement de la plainte, étant entendu qu'un autre résultat peut être jugé plus approprié par l'équipe d'enquête ;
- Entrevue avec l'accusé.e au sujet de l'événement ou des événements allégué(s) ;
- Entrevue avec l'accusé.e au sujet de l'événement ou des événements allégué(s) ;
- Entrevue avec tout témoin ou toute autre personne susceptible d'avoir des informations concernant la plainte ;
- Examinez toutes les preuves — par exemple, le plaignant/la plaignante peut avoir des messages texte qui établissent l'intimidation ou le harcèlement sexuel, des courriels, des messages sur les réseaux sociaux, des captures d'écran, des images de caméras de surveillance.

La confidentialité doit être pleinement respectée tout au long du processus d'enquête. Dans toute la mesure du possible, aucune information concernant la plainte ou les parties impliquées ne doit être fournie à quiconque ne participant pas au processus d'enquête sans l'approbation de toutes les parties concernées.

Si la plainte porte sur une allégation criminelle ou est couverte par une obligation de dénonciation, l'entreprise peut soutenir le plaignant/la plaignante ou signaler directement le problème à la police ou à l'organisme de dénonciation obligatoire.

CONSEIL : *Mettez à jour cette section en indiquant toutes les exigences des codes nationaux du travail, des accords d'entreprise ou d'autres obligations, ainsi que les exigences pénales et obligatoires applicables en matière de dénonciation.*

Déterminer l'issue d'une enquête officielle

L'équipe d'enquête devrait recommander l'issue de l'enquête officielle en fonction de la question de savoir s'il y a eu violence et harcèlement en milieu de travail et de la gravité du harcèlement.

Les facteurs suivants peuvent aider à déterminer s'il y a eu violence et harcèlement au travail :

- Si la conduite comprenait l'une ou l'autre des actions énumérées dans la politique
- Si la conduite était manifestement offensante
- Si la conduite aurait porté atteinte à la dignité ou au respect d'une personne raisonnable dans les circonstances
- S'il s'agit d'un acte criminel tel qu'une agression physique, un viol ou un contact sexuel avec un mineur

Les facteurs suivants peuvent aider à déterminer la gravité du harcèlement au travail :

- Si la conduite était verbale, physique ou les deux
- La fréquence à laquelle le comportement a été répété
- Si l'auteur présumé était un collègue, un client, un tiers ou un superviseur
- Si d'autres personnes se sont jointes à la perpétration de la violence ou du harcèlement
- Si la violence ou le harcèlement était dirigé contre plus d'une personne
- Si la violence ou le harcèlement était dirigé contre un mineur

La question de savoir si un comportement donné peut être qualifié de violence et de harcèlement au travail sera évaluée au cas par cas. En plus des conséquences sur une personne, il conviendra aussi de déterminer si la conduite a créé un environnement intimidant, hostile ou offensant pour les collègues de travail de la victime ou les membres de la communauté.

En ce qui concerne le harcèlement sexuel, l'intention de l'auteur n'importe pas. Des déclarations telles que « Je n'avais pas l'intention de harceler » ne seront pas prises en compte. Ce sont les répercussions du comportement qui sont prises en compte. Lorsqu'elle examinera des éléments de preuve contradictoires tendant à établir si la conduite était bienvenue ou malvenue, l'entreprise analysera l'ensemble des circonstances, notant que ce n'est pas parce qu'une personne ne s'oppose pas à un comportement inapproprié à un moment donné qu'elle consent à ce comportement.

Les recommandations de l'équipe d'enquête doivent être examinées et le résultat final doit être décidé par le/la PDG ou son/sa représentant(e) désigné(e).

CONSEIL : *Certaines juridictions et/ou certains accords d'entreprise exigent un examen externe si un.e employé.e doit être licencié.e pour inconduite. Vérifiez les lois locales et les obligations de l'entreprise et mettez cette section à jour en conséquence.*

CommDev | AN INNOVATION OF IFC International Finance Corporation WORLD BANK GROUP
WORLD BANK GROUP SDG PARTNERSHIP FUND | Fias THE FACILITY FOR INVESTMENT CLIMATE ADVISORY SERVICES | UMBRELLA FACILITY FOR GENDER EQUALITY | ADMINISTERED BY WORLD BANK GROUP

Communiquer les conclusions de l'enquête

À la fin de l'enquête sur une plainte de violence et de harcèlement au travail, l'entreprise communiquera ses conclusions et les mesures qu'elle a l'intention de prendre au plaignant/à la plaignante et à l'auteur présumé.

La violence et le harcèlement au travail sont avérés

Lorsqu'il a été établi qu'il y a eu violence et harcèlement sur le lieu de travail, l'issue appropriée sera d'amener l'auteur à mettre fin au harcèlement, de prendre des mesures disciplinaires proportionnées et d'apporter du soutien au plaignant/à la plaignante.

Les issues sont les suivantes :

- L'assainissement de la relation entre le plaignant/la plaignante et l'auteur et l'accompagnement de leur réintégration dans leurs rôles respectifs sur le lieu de travail.
- Les procédures disciplinaires jugées appropriées, compte tenu de la gravité du comportement, notamment l'orientation vers des conseils ou une formation, la réaffectation, le renvoi d'une promotion, une suspension temporaire sans solde, un dernier avertissement, le licenciement ou d'autres mesures[85].

Dans tous les cas où il a été établi qu'il y a eu harcèlement, des services de soutien ou de *counseling* seront mis à la disposition du plaignant/de la plaignante.

CONSEILS :

- *Les mesures disciplinaires doivent être proportionnées aux répercussions du harcèlement.*
- *La constatation d'un cas de harcèlement sexuel en contrepartie devrait généralement entraîner automatiquement le licenciement de l'auteur, une suspension sans solde ou un dernier avertissement.*

La violence et le harcèlement au travail ne sont pas avérés/n'ont pas eu lieu

Si l'enquête ne permet pas de déterminer qu'il y a eu violence et harcèlement au travail ou si elle conclut qu'il n'y en a pas eu, cette constatation sera communiquée au plaignant/à la plaignante d'une manière appropriée.

Si, à l'issue de l'enquête, il s'avère que le plaignant/la plaignante a fait une fausse accusation par malveillance ou imprudence, il ou elle sera passible de sanctions. Dans un tel cas, l'entreprise prendra également les mesures appropriées pour laver la réputation de l'accusé.

CONSEIL : *Le plaignant/la plaignante devrait recevoir des services de soutien ou de counseling au besoin, même si la violence et le harcèlement au travail n'ont pas été constatés. Un soutien devrait également être apporté à l'auteur présumé qui a été accusé à tort.*

Archivage

Dans tous les cas et quelle que soit l'issue d'une enquête officielle, un dossier de la plainte et de sa conclusion sera enregistré et conservé dans un système de classement centralisé et sécurisé.

[85] Dans certaines juridictions, ces mesures ne peuvent être applicables qu'à l'issue d'une enquête formelle et d'une décision judiciaire.

Ces dossiers seront conservés séparément des dossiers des employés, mais s'il s'avère qu'un.e employé.e a commis des actes de violence et de harcèlement au travail et qu'il/qu'elle a enfreint la présente politique, une note sera incluse à cet effet dans son dossier personnel.

CONSEILS :

- *L'entreprise peut envisager de créer une procédure d'archivage des dossiers qui respecte les obligations en matière de protection de la vie privée et précise la façon dont la confidentialité des documents électroniques et imprimés sera assurée.*
- *Certains pays ont des lois nationales sur l'archivage en matière de harcèlement sexuel. Mettez à jour cette section en conséquence.*

Ajouter le libellé suivant si la police couvre la violence domestique et sexuelle :

Soutien aux employés victimes de violence domestique et sexuelle

L'entreprise encourage tout employé concerné par la violence domestique et sexuelle à demander de l'aide en parlant de cette violence à un membre de l'équipe de contact [*insérer le titre/les coordonnées*]. Ces membres du personnel ont reçu une formation et vous soutiendront en vous orientant vers des services de soutien au sein de la communauté et en vous donnant accès à du soutien en vertu de la présente politique.

Orientation vers les services de soutien

L'entreprise aidera les employés touchés par la violence domestique et sexuelle à accéder aux services de soutien et de protection disponibles et appropriés dans la communauté, y compris un soutien médical et psychosocial, des conseils, un hébergement d'urgence, une protection policière et des services sociaux en facilitant la mise en rapport avec ces services.

CONSEILS :

- *Les entreprises peuvent, dans la mesure du possible, fournir directement des services d'assistance et de protection.*
- *Mettez à jour cette section en indiquant les noms et les coordonnées des services de soutien et de protection internes et externes.*

Planification de la sécurité

Afin d'assurer la sécurité des employés et du lieu de travail en général, l'entreprise, en consultation avec l'employé.e, évaluera le risque de violence domestique et sexuelle pour l'employé.e et le lieu de travail et apportera des ajustements raisonnables aux horaires de travail et à l'environnement de travail. En consultation avec l'employé.e, l'entreprise peut prendre des mesures de sécurité pour éviter les contacts harcelants, y compris, mais sans s'y limiter :

- Changer les heures de travail ou les quarts de travail de l'employé.e ;
- Réaménager ou modifier les tâches de l'employé.e ;

- Modifier le numéro de téléphone ou l'adresse électronique de l'employé.e ;
- Réinstaller l'employé.e sur un autre lieu de travail/dans des locaux de substitution ;
- Fournir un moyen de transport sûr entre le domicile et le lieu de travail pendant une période déterminée ;
- Aider l'employé.e à demander une ordonnance de protection ou l'orienter vers un soutien approprié ; et
- Prendre toute autre mesure appropriée, y compris celles prévues par les dispositions existantes en matière de modalités de travail souples et favorables à la famille.

CONSEIL : *Mettez à jour cette section pour n'inclure que les mesures de planification de la sécurité que l'entreprise peut fournir. Le modèle de texte ci-dessus n'est qu'une liste indicative.*

Congé

Un.e employé.e victime de violence domestique et sexuelle devrait pouvoir demander un congé spécial rémunéré pour se présenter à des rendez-vous médicaux ou de soutien psychosocial, à des procédures judiciaires, pour emménager dans un lieu de vie sûr et entreprendre toute autre activité, du fait de la violence domestique et sexuelle.

Tout employé qui apporte son soutien à une personne victime de violence domestique et sexuelle pourrait prendre un congé de soignant, y compris, mais pas exclusivement, pour l'accompagner au tribunal ou à l'hôpital, ou pour prendre soin des enfants.

Les employés recrutés à titre temporaire pourraient demander un congé spécial ou un congé de soignant non rémunérés pour entreprendre les activités décrites ci-dessus.

La durée du congé accordé sera déterminée en fonction de la situation de l'individu, après consultation de l'employé.e et de l'équipe de contact pour la violence domestique et sexuelle, ainsi que de la direction, le cas échéant.

CONSEILS :

- *Envisagez de mettre à jour cette section en précisant le nombre de jours de congé que l'entreprise accordera sans que l'approbation de la haute direction soit requise.*
- *Créez une procédure pour faire remonter les demandes de congé dépassant les dispositions standard à la direction.*

Autres formes de soutien

L'entreprise peut, dans la mesure du possible, fournir un soutien financier et d'autres formes de soutien aux victimes de violence domestique et sexuelle pour leur permettre d'accéder à un soutien médical et psychosocial, à des conseils, à un hébergement d'urgence, à la sécurité et à l'aide sociale. Il peut s'agir, mais pas exclusivement :

- de prêts sans intérêt/à faible taux d'intérêt
- d'avances de traitement
- de paiement direct des frais médicaux

- du paiement à l'avance des frais médicaux remboursés ultérieurement par l'assurance maladie de l'employé
- de services de garde d'enfants ou de la facilitation de l'accès aux services de garde d'enfants
- du renforcement de la sécurité au domicile de l'employé.e
- de la fourniture d'un moyen de transport sécurisé pour accéder aux services de soutien ou pour se rendre à un lieu d'hébergement et en revenir

CONSEIL : *N'incluez que les soutiens que l'entreprise peut fournir dans cette section.*

Éléments de preuve exigés

Si l'entreprise exige une preuve de violence domestique et sexuelle, celle-ci peut être fournie sous la forme d'un document — comme convenu entre l'entreprise et l'employé.e, et délivré par la police, un tribunal, un médecin, une infirmière de district, une infirmière de soins de santé maternelle et infantile, un centre de soutien familial, un conseiller, un membre du clergé ou un avocat — ou d'une déclaration solennelle.

CONSEIL : *Le fait de devoir fournir des preuves de la violence domestique et sexuelle peut faire obstacle à la dénonciation des actes de violence et à la demande d'aide. Réduisez au minimum les exigences en matière de preuve et mettez à jour cette section en conséquence.*

Auteurs de violences domestiques et sexuelles

Si un.e employé.e craint de commettre une violence sexuelle et se présente volontairement pour demander de l'aide, l'entreprise fournira, dans la mesure du possible, des services de conseils à l'employé.e.

La fourniture de conseils ne portera pas atteinte au droit de l'entreprise d'envisager des mesures disciplinaires à l'encontre des employés qui commettent des violences domestiques et sexuelles.

Toute allégation visant des employés commettant des actes de violence domestique et sexuelle sera traitée, conformément aux procédures de dépôt et de règlement des plaintes en matière de violence et de harcèlement au travail décrites ci-dessus.

CONSEILS :

- *Si l'employé.e victime de violence et l'auteur présumé sont tous deux des employés de l'entreprise, celle-ci devra prendre des mesures pour soutenir la victime de violence et prendre en charge l'auteur présumé (fournir ou faciliter l'accès à des services de conseils et/ou enquêter sur la plainte et la régler et/ou faire appel à la police en consultation avec la victime). Entreprenez une analyse des risques en consultation avec la victime et séparez la victime de l'agresseur présumé, si nécessaire. Assurez-vous que des membres de l'équipe de contact différents accompagnent chaque employé afin de minimiser le risque de partialité.*
- *L'entreprise peut ne pas être compétente pour entreprendre des enquêtes sans rapport avec le travail. Demandez un avis juridique en cas de doute.*
- *Vous pouvez signaler des allégations criminelles à la police ou à tout autre organisme statutaire compétent, mais assurez-vous de tenir compte de ce que souhaite la victime, qu'elle soit ou non un.e employé.e, afin de*

minimiser le risque de préjudice supplémentaire. En cas de doute, demandez conseil à un fournisseur de services sur les questions de violence et de harcèlement basés sur le genre.

- *Fournissez toujours les coordonnées des services de soutien et/ou de la police à tout membre du personnel qui allègue qu'un.e employé.e se rend coupable de violence domestique et sexuelle.*

Confidentialité

L'entreprise s'engage à préserver la confidentialité des plaintes et des enquêtes sur la violence et le harcèlement au travail [*ajouter la formulation ci-après si la politique couvre la violence domestique et sexuelle : et la dénonciation de la violence domestique et sexuelle*].

Les informations sur la violence et le harcèlement au travail ne seront communiquées qu'avec le consentement du plaignant/de la plaignante [*ajouter la formulation ci-après si la politique couvre la violence domestique et sexuelle : ou l'employé.e qui dénonce la violence domestique et sexuelle*], à moins qu'une violation de la confidentialité ne soit nécessaire pour protéger l'employé.e ou une autre personne ou l'entreprise contre un préjudice grave, ou lorsque la loi l'exige.

L'entreprise prendra des mesures disciplinaires, y compris et jusqu'au licenciement, à l'encontre de ceux qui enfreignent le principe de confidentialité.

CONSEILS :

- *Formez l'équipe de contact au respect de la confidentialité, y compris aux conséquences en cas de manquement.*
- *Classez tous les documents relatifs à la violence et au harcèlement au travail comme strictement confidentiels et avertissez que toute violation de la confidentialité entraînera des mesures disciplinaires.*
- *Conservez tous les documents sur la violence et le harcèlement au travail en lieu sûr.*

Protection contre les représailles

Aucun employé ne sera stigmatisé pour avoir signalé ou dénoncé des actes de violence et de harcèlement au travail, ou pour avoir vécu ou pensé avoir vécu la violence et le harcèlement au travail.

Le fait de signaler toute allégation de violence et de harcèlement sur le lieu de travail n'aura aucune incidence sur les perspectives d'emploi ou de promotion des employés au sein de l'entreprise. Les employés qui déposent une plainte en vertu de cette politique seront protégés contre toute mesure de représailles de la part de l'auteur présumé ou de tout autre représentant de l'entreprise.

L'entreprise prendra toutes les mesures appropriées pour minimiser le risque de stigmatisation ou de représailles à l'encontre du plaignant/de la plaignante ou de l'auteur présumé et veillera à ce que tout le personnel, y compris le personnel de direction et de supervision, soit informé que l'entreprise ne tolérera pas la stigmatisation ou les représailles.

Dans le cas où la direction est informée d'une stigmatisation, de représailles ou d'une menace de stigmatisation ou de représailles à la suite du dépôt d'une plainte de violence et de harcèlement au travail, des services de soutien appropriés doivent être mis à la disposition du plaignant/de la plaignante et des mesures disciplinaires doivent être prises contre l'auteur, conformément aux procédures de l'entreprise en cas de violation d'une politique de l'entreprise.

Dans le cas où la direction est informée d'une stigmatisation, de représailles ou d'une menace de stigmatisation ou de représailles à l'extérieur du lieu de travail, des services de soutien appropriés doivent être mis à la disposition du plaignant/de la plaignante et, s'il y a lieu, l'acte ou la menace peut être signalé(e) à la police.

Processus de remontée des plaintes

Si vous n'êtes pas satisfait des processus de signalement en vertu de la présente politique, par exemple en raison de l'indisponibilité ou de la non-réactivité des membres désignés de l'équipe de contact, ou si vous croyez que votre confidentialité a été violée, ou si votre problème n'est pas résolu, vous pouvez saisir une instance supérieure par le biais du processus de règlement des plaintes de l'entreprise.

CONSEIL : *Mettez à jour cette section en donnant des informations précises sur la procédure de règlement des plaintes, y compris où trouver le processus et qui contacter.*

Fausses accusations

Les fausses accusations de violence et de harcèlement au travail peuvent avoir de graves conséquences sur des personnes innocentes. Si, à l'issue de l'enquête, il s'avère que le plaignant/la plaignante a fait une fausse accusation par malveillance ou imprudence, il ou elle sera passible de sanctions. Dans un tel cas, l'entreprise prendra également les mesures appropriées pour laver la réputation de l'accusé.

Suivi et évaluation

Il est recommandé d'entreprendre un suivi et une évaluation réguliers et au moins annuels de la mise en œuvre et des résultats de la politique afin de déterminer l'utilisation qui est faite des dispositions de la présente politique, les obstacles à l'accès et les répercussions positives et négatives sur les personnes et l'entreprise. Les indicateurs de suivi possibles sont les suivants :

- Nombre de points focaux/membres de l'équipe de contact, par sexe
- Nombre de points focaux/membres de l'équipe de contact qui ont reçu une formation sur le respect en milieu de travail, par sexe
- Nombre de dirigeants/superviseurs qui ont reçu une formation sur le respect en milieu de travail, par sexe
- Nombre d'employés/de consultants/de sous-traitants qui ont reçu une formation sur le respect en milieu de travail, par sexe
- Nombre de dénonciations/plaintes reçues par type de violence et de harcèlement au travail (intimidation au travail, harcèlement sexuel, violence domestique et sexuelle, exploitation et abus sexuels), par sexe
- Nombre et type de soutiens fournis, par sexe
- Nombre de plaintes ayant fait l'objet d'enquêtes par type de violence et de harcèlement au travail (intimidation au travail, harcèlement sexuel, violence domestique et sexuelle, exploitation et abus sexuels), par sexe

- Nombre de dénonciations/plaintes réglées par type de violence et de harcèlement au travail (intimidation au travail, harcèlement sexuel, violence domestique et sexuelle, exploitation et abus sexuels), par sexe

Les données de suivi et d'évaluation devraient être utilisées comme un outil d'apprentissage qui consolide les points forts de la mise en œuvre de cette politique et identifie les écueils éventuels.

CONSEILS :

- *Certains pays exigent la collecte de certaines données relatives à la violence et au harcèlement en milieu de travail, en particulier le harcèlement sexuel sur le lieu de travail. Mettez à jour cette section en conséquence.*
- *Si l'entreprise a mis en place un programme efficace de respect en milieu de travail, le nombre de dénonciations et de plaintes devrait augmenter à court et à moyen terme, puis diminuer à plus long terme lorsque la culture d'entreprise se sera améliorée.*

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[86] 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.

[86] 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*[87]. Les sujets pourraient inclure,

[87] 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[88]. 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.

[88] Partners for Prevention, « Using social media for the prevention of violence against women », Bangkok, Thaïlande : Partners for Prevention, 2013.

OUTIL 4.14

Lignes directrices pour l'auto-prise en charge à l'intention des Points focaux/de l'Équipe de contact pour le respect sur le lieu de travail

» **OBJECTIF :** Décrit les ressources à l'appui des points focaux et de l'équipe de contact

» **UNITÉS CIBLES :** Ressources humaines et points focaux/équipe de contact

Encourager les employés à prendre soin d'eux-mêmes est un élément essentiel pour aider les employés à remplir leur rôle de point focal pour le respect en milieu de travail, compte tenu de leur exposition potentielle à la divulgation d'événements pénibles. Prendre soin de soi consiste à s'occuper de sa propre santé et de son bien-être en utilisant les connaissances et les informations dont on dispose. Ne pas bien prendre soin de soi peut avoir des effets négatifs sur la santé physique et psychologique.

Pensez à rappeler aux points focaux de :

- Fixer des limites en ne s'impliquant pas personnellement dans les cas de violence et de harcèlement basés sur le genre et en orientant les victimes vers des prestataires de services pour obtenir du soutien. N'oubliez pas que les points focaux ne sont pas des conseillers et que les services de conseil devraient être fournis par des professionnels.
- Discuter avec d'autres points focaux ou des prestataires de services ou des conseillers en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre. L'entreprise peut rémunérer le temps consacré à cette activité.
- Utiliser des mécanismes d'adaptation positifs pour prendre soin de soi régulièrement et de manière proactive. Les mécanismes d'adaptation positifs aident à maintenir un équilibre entre la vie privée et la vie professionnelle, ainsi qu'à surmonter, de la manière la plus positive possible, les périodes ou les situations de stress. Les mécanismes d'adaptation peuvent consister à faire régulièrement de l'exercice, à dormir suffisamment, à rire, à avoir des relations sociales, à prier ou à solliciter des conseils. Chacun a quelque chose qui marche pour lui, il faudrait donc encourager chaque personne à trouver des approches qui correspondent à ses préférences, à ses intérêts et à ses capacités.
- Réfléchir aux mécanismes d'adaptation négatifs. Parfois, les points focaux utilisent des mécanismes d'adaptation, tels que la consommation excessive d'alcool ou l'isolement social, pour faire face à des situations stressantes, mais ces stratégies ne sont souvent pas viables et peuvent entraîner des conséquences dangereuses ou malsaines lorsqu'elles sont utilisées régulièrement au fil du temps.

L'entreprise peut envisager :

- de subventionner les activités d'auto-prise en charge.
- de rémunérer le temps consacré aux activités d'auto-prise en charge.
- d'encourager les possibilités de soutien par les pairs (par exemple, débriefings réguliers).

SUIVRE ET PÉRENNISER : OUTIL 4.15

Le parcours pour créer un milieu de travail plus sûr et plus respectueux en s'attaquant aux problèmes de violence et de harcèlement basés sur le genre sur le lieu de travail demande du temps et des efforts permanents. L'élaboration de systèmes permettant de suivre les progrès et d'ajuster les activités en fonction des leçons apprises entraînera des changements constants 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.

OUTIL 4.15

Élaboration d'une théorie du changement pour les interventions liées à la violence et au harcèlement basés sur le genre

» **OBJECTIF :** Exemples de la façon de suivre les progrès grâce à une théorie du changement

» **UNITÉS CIBLES :** Ressources humaines, formation et perfectionnement et points focaux/ équipe de contact

Lorsque les entreprises s'engagent à lutter contre la violence et le harcèlement basés sur le genre, il est utile de définir une théorie du changement sur la façon dont ces objectifs seront atteints. Une théorie du changement est un document qui décrit explicitement comment l'entreprise a l'intention d'atteindre le résultat attendu et comment les mesures prises permettront de parvenir à ce résultat.

Une théorie du changement peut être utilisée comme outil de planification stratégique et peut aider à saisir l'approche de votre entreprise pour résoudre les problèmes de violence et de harcèlement basés sur le genre. Elle peut permettre à votre entreprise de planifier des interventions et de suivre le déroulement du changement à court, moyen et long terme. Elle peut être utilisée pour mesurer si les interventions ont eu les effets escomptés au niveau de l'entreprise. Les théories du changement doivent être élaborées en consultation avec le personnel clé impliqué dans le projet ou l'intervention en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre. Un modèle de théorie du changement pour les interventions en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre est présenté ci-dessous dans le tableau 4A.

Lors de l'élaboration d'une théorie du changement pour une intervention concernant la violence et le harcèlement à basés sur le genre, les étapes clés peuvent inclure, mais pas exclusivement, les suivantes :

- À l'aide des orientations de l' **OUTIL 4.2**, préparer un solide argumentaire et l'utiliser pour obtenir l'engagement de l'équipe de direction en faveur d'actions et de cibles spécifiques à court, moyen et long terme. Inspirez-vous des données sur la violence et le harcèlement basés sur le genre spécifiques à un pays et faites des recherches sur les lois en la matière dans le contexte du pays avant de rédiger votre théorie du changement (voir **OUTIL 4.3** pour des orientations).
- Il est important de comprendre les problèmes liés à la violence et au harcèlement basés sur le genre dans votre secteur et la façon dont ils sont liés à la main-d'œuvre d'une entreprise afin d'en comprendre les répercussions sur votre entreprise, ses employés et les communautés dans lesquelles elle exerce ses activités.
- Préciser les résultats — les différents domaines dans lesquels vous aimeriez voir des changements se produire, tels que l'amélioration des connaissances et des compétences du personnel ou des attitudes à l'égard des questions de violence et de harcèlement basés sur le genre.
- Pour chaque résultat souhaité, définir les interventions spécifiques et les réalisations correspondantes, telles que le nombre de formations dispensées ou de politiques élaborées sur la violence et le harcèlement basés sur le genre, et préciser le lien entre chaque activité, les réalisations correspondantes et les résultats escomptés, c'est-à-dire le changement envisagé dans l'entreprise. Assurez-vous que le lien entre les activités, les produits connexes et le changement prévu est clair et réalisable.
- Déterminer les hypothèses, les risques ou les variables qui doivent être pris en compte ou contrôlés pour garantir le succès.

- Déterminer comment le succès de la mise en œuvre de la théorie du changement sera mesuré, c'est-à-dire ce qui sera considéré comme un succès. À quelle fréquence les réalisations seront-elles évaluées et comment les actions correctives seront-elles mises en œuvre ?

Définitions

- **Répercussion :** Devrait rendre compte du changement social plus large qui se produit au niveau de l'entreprise en raison d'un projet ou d'un ensemble d'actions sur la violence et le harcèlement basés sur le genre.
- **Résultat :** Les résultats mesurent les changements qui découlent de ce qu'un projet ou une action fait au niveau de l'entreprise.
- **Produit :** Produits, services ou installations qui résultent des activités d'une organisation ou d'un projet. Ceux-ci sont souvent exprimés de manière quantitative (par exemple, le nombre de participants à une formation sur la violence et le harcèlement basés sur le genre ou un pourcentage de participants d'un groupe cible tel que les cadres intermédiaires).
- **Activité :** L'activité d'une organisation ou d'un projet, la façon dont l'organisation choisit de réaliser un projet ou les actions quotidiennes en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre. Les activités sont sous le contrôle d'une organisation ou d'un projet.

Préciser les hypothèses

Il est important de préciser les hypothèses dans toute théorie du changement, car elles éclaireront les résultats et l'impact au niveau de l'entreprise. Par exemple, l'une des hypothèses souvent formulées est que la formation du personnel permet de mieux le sensibiliser à la violence et au harcèlement basés sur le genre et, en fin de compte, de modifier les comportements. Il est important de mesurer le changement de comportement s'il s'agit de l'impact escompté de la formation.

Une autre hypothèse souvent formulée dans les interventions en matière de violence et de harcèlement à basés sur le genre est que les incidents diminueront, ce qui n'est souvent pas le cas, surtout à court terme, car la sous-déclaration est très courante et une sensibilisation accrue du personnel à ces fléaux devrait conduire à un plus grand nombre de dénonciations. Discutez de vos hypothèses avec le personnel clé et les experts de la violence et du harcèlement basés sur le genre pour vous assurer qu'elles sont réalistes.

Fixer des délais et affecter des ressources

- Vous devez relier les échéanciers aux activités clés pour qu'on comprenne quand les activités et les produits surviendront et quand vous mesurerez les résultats et l'impact. Un échéancier vous aidera à gérer les attentes des parties prenantes quant aux activités qui auront lieu et vous rappellera de vérifier les résultats et l'impact.
- Il est également essentiel de veiller à ce que des ressources suffisantes soient allouées aux actions et au personnel afin d'assurer une amélioration continue et des progrès durables dans la lutte contre la violence et le harcèlement basés sur le genre.
- Les entreprises doivent veiller à ce que les cas de violence et de harcèlement basés sur le genre et les réponses à ceux-ci soient suffisamment suivis et évalués, et à ce que les leçons apprises soient intégrées dans les stratégies de l'entreprise sur ces questions.

CONSEIL : *La conservation des dossiers confidentiels des plaintes peut vous aider à suivre les tendances et à mettre en évidence les problèmes récurrents (par exemple, certains services sont-ils plus susceptibles de recevoir des plaintes que d'autres ?).*

TABLEAU 4A | Exemple de théorie du changement pour les interventions en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre

	INDICATEURS ET DOMAINES À SUIVRE	OUTILS D'ÉVALUATION DES ACTIONS
Activités : Les interventions menées		
• Effectuer des recherches sur la violence et le harcèlement basés sur le genre d'ici *date* • Réviser les politiques d'ici *date* • Former les points focaux en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre • Revoir les formations d'ici *date* • Offrir des formations [*noms et titres*] au personnel et aux membres de la communauté d'ici *date* • Élaborer des supports de communication d'ici *date* • Diffuser les supports de communication d'ici *date*	• Recherches menées (oui/non) • Politiques révisées (oui/non) • Nombre de formations dispensées aux points focaux • Formations revues ou mises à jour (oui/non) • Nombre de formations assurées • Nombre de supports de communication préparés • Nombre de supports de communication diffusés	• Document de recherche • Documents stratégiques • Supports des formations • Documents de communication • Indicateur sur les communications diffusées
Calendrier : Fixer un délai pour chaque activité et assurer le suivi des résultats (voir ci-dessous)		
Hypothèses : Les politiques, la formation et les supports de communication sur la violence et le harcèlement basés sur le genre sensibiliseront le personnel et les membres de la communauté à ces fléaux et les aideront à dénoncer ces problèmes et à obtenir du soutien		
Produits : Le résultat immédiat des activités		
• Recherches menées • Politiques révisées • Points focaux formés • Formations dispensées • Supports de communication	• Quantité de travaux de recherche finalisés • Nombre/intitulé des politiques révisées et adoptées • Nombre de points focaux pour les questions de violence et de harcèlement basés sur le genre formés (ventilé par sexe) • Nombre d'employés participant à la formation (ventilé par sexe) • Nombre de personnes touchées (ventilé par sexe) grâce à des supports de communication	• Rapports de recherche finalisés • Politiques finalisées • Liste de présence • Fiches d'évaluation • Indicateurs sur les communications diffusées

Suite à la page suivante

Suite de la page précédente

	INDICATEURS ET DOMAINES À SUIVRE	OUTILS D'ÉVALUATION DES ACTIONS
Résultats : Les changements à moyen terme qui résultent des activités.		
• Amélioration des connaissances, des compétences et des attitudes en matière de lutte contre la violence et le harcèlement basés sur le genre • Confiance accrue dans les politiques de l'entreprise en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre • Recours accru aux politiques sur la violence et le harcèlement basés sur le genre	• Nombre de participants à la formation qui déclarent avoir amélioré leurs connaissances, leurs compétences et leur attitude face à la violence et au harcèlement basés sur le genre (ventilé par sexe) • Nombre d'employés déclarant qu'ils se sentiraient à l'aise de soulever des questions de violence et de harcèlement à caractère sexiste avec un représentant de l'entreprise (ventilé par sexe) • Nombre d'employés déclarant qu'ils pensent que l'entreprise prend la violence et le harcèlement basés sur le genre au sérieux (ventilé par sexe) • Nombre et type de plaintes déposées en vertu des politiques de l'entreprise en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre	• Questionnaire avant et après la formation • Enquêtes sur la mobilisation des employés
Impact : Les changements sociaux plus généraux qui résultent des activités.		
• Un meilleur soutien aux victimes de violence et de harcèlement basés sur le genre • Augmentation des avantages commerciaux	• Nombre et type de problèmes résolus (ventilé par sexe) • Nombre et type de soutiens apportés en vertu des politiques de l'entreprise en matière de violence et de harcèlement basés sur le genre (ventilé par sexe) • Nombre d'employés faisant état des effets de la violence et du harcèlement basés sur le genre sur le lieu de travail (ventilé par sexe)	• Données relatives aux plaintes et au règlement des plaintes • Enquêtes sur la mobilisation des employés

Ressources sélectionnées pour une lecture approfondie

Lutte contre la violence et le harcèlement basés sur le genre

- Australian Human Rights Commission, "Effectively preventing and responding to sexual harassment: A Code of Practice for Employers," 2008.
- Australian Human Rights Commission, "Effectively preventing and responding to sexual harassment: A Quick Guide," 2008.
- Ellsberg, M., and Heise, L., Researching Violence Against Women: A Practical Guide for Researchers and Activists, Washington DC: World Health Organization and PATH, 2005.
- Jewkes, R., Dartnall, E., and Sikweyiya, Y., "Ethical and Safety Recommendations for Research on Perpetration of Sexual Violence," Paper for the Sexual Violence Research Initiative, Pretoria, South Africa: Medical Research Council, 2012.
- UK Equality and Human Rights Commission, "Sexual Harassment and the Law; guidance for employers," 2017.
- UN Women/ILO, "Handbook: Addressing Violence and Harassment Against Women in the World of Work," 2019.
- Workplaces Respond to Domestic and Sexual Violence: A National Resource Center, "New Workplace Toolkit," 2016.
- World Bank Group, Gender-Based Violence Prevention and Response in World Bank Operations: Taking Stock After a Decade of Engagement (2012-2022), Washington, DC: World Bank, 2023.
- World Bank Group, "Violence against women resource guide," 2014.
- World Health Organization, "Putting women first: Ethical and safety recommendations for research on domestic violence against women," Geneva: World Health Organization, 2001.

Estimer le coût de la violence et du harcèlement basés sur le genre

- Ashe et al., "Methodological Approaches for Estimating the Economic Costs of Violence against Women and Girls," WhatWorks and UK Aid.
- IFC, "Case Study: Assessing Gender-Based Violence with Companies in PNG," Washington, DC: IFC.
- International Labour Organization, "Sexual Harassment at Work Factsheet," Geneva: ILO, 2016.
- Santos, Cristina, "Costs of Domestic Violence: A Life Satisfaction Approach," *Fiscal Studies* 34 (3): 391–409, 2013.
- Sen, A., Gender and Cooperative Conflicts, *Persistent Inequalities*. New York: Oxford University Press, 1990.
- Seppälä, Emma, and Cameron, Kim, "Proof That Positive Work Cultures Are More Productive," *Harvard Business Review*, 2015.

Définition du harcèlement sexuel

- Australian Human Rights Commission, "Recognizing and responding to sexual harassment in the workplace: Information for employees," Sydney: AHRC, 2014,

Supports de communication sur le harcèlement sexuel et la violence basés sur le genre

- Communications x-Change, hosted by the Global Women's Institute at the George Washington University.
- Partners for Prevention, "Using social media for the prevention of violence against women," Bangkok, Thailand: Partners for Prevention, 2013.

VPI/violence domestique

- Business in the Community, "Domestic Abuse: A Toolkit for Employers," 2018.

Violence et harcèlement basés sur le genre et interventions du secteur privé

- IFC's Respectful Workplaces Program.
- EBRD, IFC and CDC Group, "Addressing Gender-Based Violence and Harassment: Emerging Good Practice for the Private Sector," 2020.
- IFC, "The Impact of Domestic and Sexual Violence on the Workplace in Solomon Islands," 2019.
- IFC, "The Business Case for Workplace Responses to Domestic and Sexual Violence in Fiji," 2019.
- IFC, "Gender-Smart Business Solutions Case Study: Addressing Gender Based Violence with Companies in Papua New Guinea," 2017.
- Infrastructure and Cities for Economic Development's (ICED), "Sexual Exploitation, Abuse and Harassment in Infrastructure Tool," 2019.
- International Training Centre of the ILO (ITCILO), "Gender-based violence in global supply chains: Resource Kit," 2016.
- Netherlands Enterprise Agency and CNV, "Violence @ work: A guide for SMEs to prevent violence in the workplace," 2020.
- UN Women, "A Global Women's Safety Framework in Rural Spaces," 2018.

Énergie, villes, eau et transports

- Dominguez Gonzalez, Karla; Arango, Diana Jimena; Mccleary-Sills, Jennifer Diane; Bianchi Alves, Bianca, "Violence Against Women and Girls Resource Guide: Transport Brief."
- Infrastructure and Cities for Economic Development's (ICED), "Violence against Women and Girls, Infrastructure and Cities," 2017.

Situations de fragilité et de conflit (FCS) et violence et harcèlement basés sur le genre

- UNFPA, "Gender-based Violence: Donor Advocacy Brief on Critical Services during COVID-19," 2020.
- World Bank, "Addressing the Needs of Women and Girls in Contexts of Forced Displacement: Experiences from Operations," 2019.
- IOM, "Institutional Framework for Addressing Gender-Based Violence in Crises," 2018.
- Medical Corps, International Rescue Committee, UNICEF, UNFPA and UNHCR, "Interagency Gender-Based Violence Case Management Guidelines-Providing Care and Case Handling Management Services to Gender-Based Violence Survivors in Humanitarian Settings," 2017.
- Inter-Agency Standing Committee (IASC), "Guidelines for Integrating Gender-Based Violence Interventions in Humanitarian Action," 2015.
- World Bank, IADB, GWU, and ICRW, "Violence Against Women and Girls (VAWG) Resource Guide," 2015.
- UNFPA, "Guidelines on Gender-Based Violence in Humanitarian Settings," 2015.
- UNFPA, "Minimum Package of Essential Services (MISP) for providing reproductive and maternal health services and gender-based violence prevention/management in humanitarian settings," 2015.
- World Health Organization, "WHO Ethical and safety recommendations for researching, documenting and monitoring sexual violence in emergencies," 2007.
- UNHCR, "Guidelines for Gender-based Violence in Humanitarian Settings: Focusing on Prevention and Response to Sexual Violence in Emergencies," 2005.

COVID et violence et harcèlement basés sur le genre

- IFC, COVID-19 and Gender-Based Violence Workplace Risks and Responses, 2020.
- Ruxton, S., & Burrell, S. R, "Masculinities and COVID-19: Making the Connections," 2020.

Pour de plus amples informations, veuillez contacter Adriana Eftimie (aeftimie@ifc.org) ou Katherine Heller (kheller@ifc.org) ou pour en savoir plus, rendez-vous sur commdev.org ou commdev.org/infra-gender-toolkit.