



Guide de gestion de la performance sociale

Outils d'intégration des protections « Do No Harm / Ne pas nuire » pour les acteurs de l'autonomisation économique des femmes

Version : 26 janvier 2022

Public cible

Personnel de direction qui dirige la stratégie, l'élaboration de programmes et la supervision des acteurs de l'autonomisation économique des femmes (WEE). Les acteurs WEE sont des entités ou des individus qui soutiennent le développement ou l'expansion des entreprises de femmes, fournissent des moyens de subsistance ou des services financiers, et/ou soutiennent les femmes (à l'échelle mondiale) dans leurs efforts d'accroissement de leur accès aux opportunités économiques, en particulier celles qui vivent dans les pays en développement.

But

Optimiser la gestion des performances sociales en vue d'une approche « Do No Harm » (non nuisible) plus forte.

Objectifs

L'utilisation de ce guide permettra au personnel de direction des acteurs WEE de :

- Identifier les domaines d'amélioration de la performance qui démontrent l'intention, l'engagement et les processus pour atténuer les risques de conséquences involontaires potentielles du programme WEE.
- Accéder à des questions d'enquête validées qui peuvent être ajoutées aux enquêtes de satisfaction, entrevues de départ ou enquêtes sur les résultats des participants pour mesurer et surveiller si un participant a recours à des solutions dommageables ou subit les conséquences imprévues du programme WEE.
- Considérer la politique de sauvegarde et d'égalité des sexes et le langage du code de conduite pris en compte qui peuvent être adoptés ou adaptés pour démontrer les intentions de l'organisation de ne pas nuire et l'engagement en faveur de l'équité et de l'égalité entre hommes et femmes

ÉTABLIR LES FONDATIONS
Phase 1

CONSTRUIRE LA STRUCTURE
Phase 2

ENGAGER LES PARTICIPANTS
Phase 3



Le financement est assuré par le ministère du Travail des États-Unis dans le cadre de l'accord de coopération numéro IL-31469. 100% des coûts totaux du projet ou du programme sont financés par des fonds fédéraux, pour un total de 1 872 000 dollars. Ce document ne reflète pas nécessairement les opinions ou les politiques du Département du travail des États-Unis, et la mention de noms commerciaux, de produits commerciaux ou d'organisations ne sous-entend pas l'approbation du gouvernement des États-Unis.



Table des matières

À propos du projet RICHES	3
Comment utiliser le Guide de gestion des performances sociales	5
Phase 1 : Établir les fondations	7
Outil 1 : Évaluation de la gestion des performances sociales	7
Phase 2 : Construire la structure	39
Outil 2 : Exemple de questions d'enquête sur les « conséquences involontaires/mécanismes d'adaptation négatifs ».....	39
Outil 3 : Modèle de politique de genre	49
Outil 4 : Modèle de politique de sauvegarde	54
Outil 5 : Modèle de code de conduite	66
Outil 6 : Évaluation « Do No Harm » (ne pas nuire) pour les Projets, Produits et Services.....	70
Annexes	79
Acronymes et Glossaire des termes	79
Remerciements.....	88



À propos du projet RICHES

Peu de gens s'attendraient à ce que les investissements dans les entreprises des femmes entraînent un risque d'accroître l'incidence du travail préjudiciable pour les enfants (exploitation des enfants) ou les adultes. Cependant, les [recherches](#) menées par le projet *Réduction de l'incidence de l'exploitation des enfants et des conditions de travail préjudiciables dans les initiatives de renforcement économique* (RICHES) ont révélé que les femmes entrepreneurs luttent pour gérer les charges de travail de leurs entreprises, les tâches ménagères et la garde des enfants. Beaucoup d'entre elles se tournent vers leurs entourages les plus proches pour obtenir de l'aide : leurs enfants.

La Fondation Grameen, en partenariat avec l'Initiative sur l'État de droit de l'Association du Barreau américain et financée par le Département américain du Travail, Bureau de l'exploitation des enfants, du travail forcé et de la traite des êtres humains (OCFT), a lancé le projet RICHES dans le but de soutenir les entreprises féminines de manière responsable, et atténuer le risque de travail préjudiciable pour les enfants et les adultes ou l'utilisation d'autres stratégies d'adaptation négatives. Pour atteindre cet objectif, RICHES a développé une boîte à outils pour les acteurs de l'émancipation économique des femmes (WEE) afin de les doter d'idées et d'outils pratiques pour intégrer et évaluer la protection de l'enfance et les pratiques commerciales sûres tout au long de leur activité. Dans le cadre du projet RICHES, les acteurs WEE sont toute entité ou individu qui soutient le développement ou l'expansion des entreprises des femmes, fournit des moyens de subsistance ou des services financiers, et/ou soutient les femmes (à l'échelle mondiale) dans leurs efforts pour accroître leur accès aux opportunités économiques, en particulier ceux qui vivent dans les économies en développement.

La boîte à outils RICHES est organisée en trois phases (voir Figure 1 ci-dessous).

La phase 1 représente un **ensemble minimum de pratiques** et d'outils connexes que tous les acteurs du WEE devraient avoir à portée de main et utiliser pour promouvoir la protection de l'enfance et les pratiques commerciales sûres et saines au sein des initiatives économiques et/ou des entreprises des femmes. La phase 1 vise à :

1. Sensibiliser aux risques pour la santé et la sécurité des enfants et des femmes lors du soutien aux entreprises des femmes ou aux activités WEE ;
2. Évaluer les risques et identifier les situations de travail préjudiciable pour les enfants et les adultes et comment y remédier ;
3. S'engager à respecter les principes Do No Harm (ne pas nuire) lors de l'élaboration et/ou de la mise en œuvre d'initiatives économiques féminines ; et
4. Savoir où aller pour obtenir de l'aide et où trouver des ressources.

Les phases 2 et 3 offrent une approche plus globale de la protection de l'enfance et de la santé et des pratiques commerciales sûres par le biais d'études de marché, de formations et d'évaluations au niveau organisationnel, de formation directe des participants, de développement de produits, de suivi et d'évaluation.



Figure 1 : Boîte à outils RICHES pour les acteurs du WEE



Boîte à outils pour les acteurs WEE

ÉTABLIR LES FONDATIONS

Phase 1

Commencez ici : Servez-vous de ces outils afin de susciter, **au niveau de la direction**, une prise de conscience et une compréhension des risques organisationnels et des programmes liés aux conditions de travail dangereuses des enfants et les adultes.

- **Faire la présentation du cas**
- **Évaluations des risques**
- **Guide de gestion de la performance sociale (SPM)** (évaluation de la SPM uniquement)
- **Comprendre la formation sur les conditions de travail préjudiciable** (avec la direction uniquement)
- **Guide d'interrelations** (liste de contacts d'urgence et de soutien externe uniquement)
-
- **Guide de l'investisseur** (réservé aux investisseurs)

CONSTRUIRE LA STRUCTURE

Phase 2

Servez-vous de ces outils afin de susciter une prise de conscience **au niveau du personnel de première ligne** et de prioriser de nouveaux ou de meilleurs produits et services.

- **Guide de gestion de la performance sociale (SPM)** (tous les outils)
- **Comprendre la formation sur les conditions de travail préjudiciable** (avec tout le personnel)
- **Guide d'étude de marché**
- **Guide des services financiers**
- **Atelier de conception**

ENGAGER LES PARTICIPANTS

Phase 3

Servez-vous de ces outils afin de susciter une prise de conscience **au niveau des participants** et de répondre à leurs besoins.

- **Guide d'interrelations** (tous les outils)
- **Guide de diagnostic d'entreprise** (Versions papier et numérique)
- **Guide du Dialogue Intra-ménage**
- **Programme sur les Entreprises à risque** (versions papier et numérique)
- **Guide de suivi et d'évaluation**

Pour accéder à la boîte à outils complète, veuillez consulter <https://grameenfoundation.org/riches>.



Comment utiliser le Guide de gestion des performances sociales



Le Guide de gestion des performances sociales est conçu pour faire partie de deux phases de la boîte à outils RICHES : **Phase 1 : Établir les fondations** et **Phase 2 : Construire la structure**.

Phase 1 : Établir les fondations, comprend un outil :

- **Outil 1 : Évaluation de la gestion de la performance sociale (SPM)** Cet outil fournit un cadre pour aider un acteur WEE à évaluer ses politiques et pratiques liées à l'atténuation des dommages que ses projets, ses produits et ses services peuvent infliger aux participants et à leurs ménages, ainsi que les politiques et les pratiques liées à l'égalité des chances entre femmes et hommes. L'outil s'appuie sur un cadre SPM conçu par le Groupe de travail sur la performance sociale (SPTF) et propose des normes de pratiques supplémentaires liées à l'atténuation des risques de conséquences imprévues du programme WEE.

Phase 2 : Construire la structure comprend cinq outils qui aident une organisation à améliorer les pratiques identifiées grâce à l'outil 1 : Évaluation de la gestion de la performance sociale réalisée lors de la phase 1 :

- **Outil 2 : Exemple de questions d'enquête sur les « conséquences involontaires/mécanismes d'adaptation négatifs »** : Cet outil propose des questions d'enquête qui pourraient être intégrées dans les enquêtes de suivi et d'évaluation existantes pour mesurer l'utilisation de mécanismes d'adaptation négatifs par les participants et les conséquences imprévues du programme WEE.
- **Outil 3 : Modèle de politique de genre** : Cet outil fournit un exemple de langage politique qui aide un acteur WEE à articuler son intention de répondre aux besoins des femmes et d'autres groupes vulnérables.
- **Outil 4 : Modèle de politique de protection** Cet outil fournit un exemple de langage politique qui aide un acteur WEE à articuler son intention d'avoir conscience et d'atténuer les risques que ses projets, ses produits et ses services peuvent comporter pour ses participants.
- **Outil 5 : Modèle de code de conduite** : Cet outil fournit un exemple de langage de code de conduite, en mettant l'accent sur le langage concernant le travail préjudiciable pour les enfants et les adultes et l'exploitation et les abus sexuels et le harcèlement sexuel, susceptibles d'être nouveaux pour de nombreux acteurs WEE.
- **Outil 6 : Évaluation « Do No Harm » (ne pas nuire) pour les Projets, Produits et Services** : Cet outil fournit un cadre pour évaluer les préjudices potentiels d'un projet, d'un produit ou d'un service spécifique sur la base de 10 paramètres fondamentaux.

Description du processus : Ce guide promeut les normes fondamentales de pratique qui devraient exister parmi tous les acteurs WEE pour démontrer l'intention, l'engagement, les processus et les accomplissements pour atténuer les risques des conséquences imprévues du programme WEE. Veuillez noter que même si une grande partie de l'orientation est propre au travail préjudiciable pour les enfants et les adultes, les outils de ce guide sont conçus pour examiner globalement le Do No Harm (Ne pas nuire) afin d'assurer que les acteurs WEE puissent



également utiliser ces normes pour influencer des pratiques liées à d'autres domaines à risque., tels que la violence et le harcèlement fondés sur le genre, les préjudices écologiques, etc.

Chaque outil dans ce guide a ses propres instructions d'utilisation. Aucun des outils n'est conçu pour être mis en œuvre avec des enfants.

Concepts importants à noter :

Le travail préjudiciable aux enfants, ou exploitation des enfants, est tout travail qui entrave le développement d'un enfant et qui est : a) physiquement, mentalement ou moralement dangereux et nocif pour les enfants ; et b) entrave la scolarité d'un enfant. Dans la cadre du projet RICHES, le terme **travail dangereux des enfants** est également utilisé de manière interchangeable avec **travail nocif pour les enfants** ou **exploitation des enfants**.

Dans le cadre du projet RICHES, le terme **conditions de travail préjudiciables** est utilisé de manière interchangeable avec **travail dangereux pour les adultes**, **conditions de travail inacceptables** ou **UACW**. Il fait référence à tout travail préjudiciable et souvent basé sur un salaire (ex. si le travail fournit un salaire pour vivre), le temps de travail et les jours de repos (par exemple, les heures de travail qui dépassent huit heures par jour ou 48 heures par semaine), ou des conditions de travail préjudiciables (mauvaises conditions de santé et de sécurité au travail). *L'OIT définit les UACW comme un travail qui « nie les principes et les droits fondamentaux au travail, met en danger la vie, la santé, la liberté, la dignité humaine et la sécurité des travailleurs ou maintient les ménages dans des conditions de pauvreté. »*

Adaptations : Chaque outil individuel présenté dans ce guide fournit des conseils sur l'adaptation, le cas échéant.

Langues : Le guide est disponible en anglais, espagnol et français.



Phase 1 : Établir les fondations

Outil 1 : Évaluation de la gestion des performances sociales

Contexte : L'**évaluation SPM RICHES** s'appuie sur les normes universelles de gestion de la performance sociale (SPM)¹ et les outils indicateurs de performance sociale (SPI-4)² développés pour le secteur financier, qui inclut les prestataires de services financiers qui desservent les populations à faible revenu. SPM fait référence aux "systèmes que les organisations utilisent pour atteindre leurs objectifs sociaux affirmés et placer les clients au centre de la stratégie et des opérations. La **performance sociale** d'un prestataire de services désigne son efficacité à atteindre ses objectifs sociaux affirmés et à créer de la valeur pour les participants. Si un prestataire de services a de solides pratiques SPM, il est davantage susceptible d'atteindre de solides résultats sociaux."³

L'**évaluation SPM RICHES** est conçue pour compléter les normes universelles de SPM afin d'aider un prestataire de services à évaluer ses performances par rapport à un ensemble de bonnes pratiques liées à la protection des participants au programme, en particulier les femmes entrepreneurs et leurs enfants, contre les dommages non intentionnels. Les normes évaluent l'intention d'un prestataire de services de ne pas nuire, l'engagement de sa direction à ne pas nuire, les processus et les pratiques conçus pour limiter les dommages et les résultats obtenus au fil du temps. « Ne pas nuire » est une obligation éthique de faire tous les efforts raisonnables pour connaître, atténuer ou éliminer les risques que les communications, la vulgarisation, les programmes, les produits, les services et d'autres activités peuvent apporter pour causer un préjudice physique, émotionnel, financier, sexuel ou spirituel aux employés, participants ou autres parties prenantes. Do No Harm peut également être désigné sous le terme de "Protection".

L'**évaluation SPM RICHES** vise également à évaluer la capacité d'un prestataire de services à tenir compte de la problématique hommes-femmes⁴ dans ses pratiques avec le personnel et les participants, compte tenu de l'impact que ces pratiques peuvent avoir sur les services efficaces aux femmes et à d'autres groupes marginalisés.

Remarque : Cet outil ne fournit qu'un aperçu des normes de pratiques promues par le Groupe de travail sur la performance sociale (SPTF) pour les prestataires de services financiers. Un ensemble complet d'instructions sur la manière de mener une évaluation SPM complète est disponible sur le site Web [SPTF](#). L'accès et l'utilisation de l'outil SPI-4 se retrouvent sur le site Web [Cerise](#).

Description du processus : L'**évaluation SPM de RICHES** peut être utilisée par un champion de SPM ou par le personnel de l'équipe de direction concernée qui a accès à la stratégie et aux plans opérationnels, aux guides

¹ Wardle L. 2017. [Les normes universelles de gestion de la performance sociale : Guide de mise en œuvre](#). Groupe de Travail sur la Performance Sociale (SPTF).

² Cerise. 2021. [SPI-4](#).

³ SPTF. 2021. ["Qu'est-ce que le SPM ?"](#)

⁴ La sensibilité aux questions de genre est définie comme des approches qui tiennent compte des normes, des rôles et des relations de genre ainsi que des besoins spécifiques des femmes et des hommes et de la manière dont elles affectent l'accès aux ressources et leur contrôle. Les approches sensibles au genre ciblent intentionnellement et cherchent à bénéficier aux groupes marginalisés pour atteindre les objectifs du programme. Le niveau suivant, les approches transformatrices en matière de genre, nécessiterait des indicateurs plus solides qui démontrent l'intérêt d'un prestataire de services à changer les normes sociales et culturelles parmi son personnel et les populations cibles. Pour l'heure, les indicateurs ne sont pas écrits de cette façon dans cet outil.



de ressources humaines, aux études de marché, aux résultats de l'organisation ou aux évaluations d'impact et aux études de satisfaction ou de sortie des participants. Cette évaluation peut se réaliser annuellement ou en synchronisation avec les évaluations sociales ou les auto-évaluations des politiques et pratiques du prestataire de services.

Étapes :

Étape 1 : Imprimez une copie de l'outil pour chaque personne qui réalise l'évaluation.

Étape 2 : Rassemblez les politiques et les autres documents mentionnés dans la section « Matériel requis » ci-dessous.

Étape 3 : Passez en revue la colonne **Normes de pratique** et les politiques et/ou documents connexes recommandés mentionnés dans la colonne **Évaluation** en *italique*.

Étape 4 : Déterminez si vous pensez que votre organisation respecte ou accomplit la norme de pratique recommandée et écrivez « Oui », « Non » ou « Partiellement » dans la colonne **Évaluation**.

Étape 5 : Décrivez qualitativement comment l'organisation respecte (ou non) la norme de pratique dans la colonne **Évaluation**.

Étape 6 : Dans la colonne **Prochaines étapes**, articulez les actions spécifiques que le prestataire de services peut entreprendre pour améliorer une pratique particulière à court ou à long terme. Une orientation et des exemples d'outils qui peuvent aider à atteindre la norme de pratique sont fournis dans la colonne **Prochaines étapes** en *italique*. Pour soutenir la réalisation des normes, des liens de sites Web vers des outils pertinents disponibles dans la boîte à outils RICHES, ou d'autres ressources pertinentes provenant de sources externes, sont fournis dans la colonne **Prochaines étapes**.

Matériel requis : Une imprimante et/ou un copieur et du papier copie pour l'impression de cet outil. De plus, il serait utile de rassembler les types de documents suivants concernant les opérations spécifiques de votre entreprise ou organisation :

- Plans stratégiques ;
- Plans opérationnels/d'affaires ;
- Manuels et politiques de ressources humaines, tels que guides de formation et listes des formations dispensées, codes de conduite et politiques de sauvegarde ;
- Études de marché ;
- Données d'enquête sur la satisfaction et la sortie des participants ;
- Évaluations d'impact/de résultats ;
- Politiques et manuels de crédit ;
- Politiques de recouvrement ;
- Procès-verbaux du conseil d'administration/notes de réunion de l'équipe de direction ;
- Descriptions de produits ;
- Contrats de prêt ; et
- Données sur les programmes/produits et données relatives aux plaintes.

Temps nécessaire : En fonction de la profondeur de l'évaluation et de la connaissance interne des documents disponibles, des ressources et d'autres preuves de respect ou de réalisation de la norme, cette évaluation peut prendre de quelques heures à plusieurs jours.



Adaptations nécessaires :

- Cet outil est conçu pour être applicable à tout acteur WEE ; cependant, lorsqu'il existe des normes spécifiques à une entité qui fournit ou facilite l'accès à des services financiers, cela est indiqué par l'énoncé « (Si prestataire de services financiers) » avant la norme de pratique. Au moment de la conception de cet outil, l'organisation SPTF (gestionnaire des Normes universelles) et l'organisation Cerise (créatrice de l'outil SPI-4) entreprenaient une refonte des normes et des indicateurs pour les acteurs des services financiers. RICHES a tenté d'aligner les indicateurs de cet outil sur les normes et les indicateurs existants afin que tout prestataire de services financiers réalisant une évaluation puisse rester aligné sur l'évaluation officielle du SPI. Les indicateurs de cet outil qui sont alignés avec l'outil SPI figurent en **rouge**. Les textes en **noir et gras** sont des suggestions émises par le projet RICHES qui fourniront à un prestataire de services une meilleure considération ou définition du Do No Harm/conséquences imprévues, en particulier en ce qui concerne le travail préjudiciable pour les enfants ou les adultes. **Un acteur de services financiers entreprenant une évaluation SPI officielle doit considérer cet outil comme un complément et doit se focaliser sur les nouveaux indicateurs en noir gras, car ces indicateurs ne figurent pas dans l'évaluation SPI.**
- Dans l'évaluation des risques, les mots « participants au programme » ou « participants » sont utilisés pour décrire les bénéficiaires d'un service fourni ou les femmes entrepreneurs. Ces termes peuvent être modifiés en fonction du type de prestataire de services qui utilisera l'outil. Par exemple, « participants au programme » ou « participants » peuvent être remplacés par client, bénéficiaire ou d'autres mots significatifs avant de remplir ce champ.
- Tous les guides et supports de formation de la **boîte à outils RICHES** ont été conçus pour garantir leur accessibilité, en particulier pour les personnes handicapées. Pour cette raison, cet outil a été développé dans Microsoft Word, en utilisant au minimum une police de 12 points. Les graphiques et les tableaux ont été étiquetés avec un texte alternatif. Vous voudrez peut-être ajuster la taille des tableaux pour pouvoir prendre des notes ou ajuster la taille de la police de caractères si vous imprimez pour un usage spécifique.

Facteurs de coût liés à l'utilisation de l'outil : Frais d'impression seulement. Cependant, ces outils peuvent également s'utiliser en ligne si une imprimante n'est pas disponible.

Risques à considérer : Aucun risque connu pouvant entraîner des effets indésirables pour le personnel ou les participants n'est anticipé. Toutefois, étant donné que certains indicateurs sont rédigés pour promouvoir des pratiques sensibles au genre parmi les acteurs WEE, ces indicateurs peuvent générer des conversations difficiles parmi le personnel des acteurs WEE, par exemple, le pourcentage de femmes qui occupent des postes de direction, parmi l'ensemble du personnel.

Langues : Anglais, français et espagnol.



Évaluation de la gestion de la performance sociale

Nom de l'organisation :	Date :	Évaluation réalisée par :
_____	_____	_____
1. Normes de pratique	2. Évaluation	3. Prochaines étapes
<p>Instructions : Lisez chaque dimension et exercez-vous.</p> <p>N'oubliez pas : RICHES a tenté d'aligner les indicateurs de cet outil sur les normes et les indicateurs existants afin que tout prestataire de services financiers réalisant une évaluation puisse rester aligné sur l'évaluation officielle du SPI. Les indicateurs de cet outil qui sont alignés avec l'outil SPI figurent en rouge. Les textes en noir et gras sont des suggestions émises par le projet RICHES qui fourniront à un prestataire de services une meilleure considération ou définition du Do No Harm/conséquences imprévues, en particulier en ce qui concerne le travail préjudiciable pour les enfants ou les adultes. Pour un prestataire de services non financiers, tous les indicateurs doivent être considérés comme nouveaux.</p>		<p>Dans la colonne Prochaines étapes, décrivez les actions spécifiques que le prestataire de services peut entreprendre pour améliorer une pratique particulière à court ou à long terme. Une orientation et des exemples d'outils qui peuvent aider à atteindre la norme de pratique sont fournis dans chaque dimension et peuvent être supprimés à mesure du remplissage du formulaire.</p>

Non.	Normes de pratique	Évaluation	Prochaines étapes
Dimension 1 : STRATÉGIE SOCIALE			
Stratégie du prestataire de services			
1	La stratégie du prestataire de services comprend un exposé clair de la manière dont il atteindra et servira les femmes et les autres groupes marginalisés (notamment l'intersectionnalité de ces groupes, c'est-à-dire les femmes urbaines/rurales,	<i>(Où les trouver généralement : politique de genre et plans stratégiques et/ou opérationnels)</i>	<i>(Voir l'exemple de modèle de politique de genre dans l'outil 3 de ce guide.)</i>



Non.	Normes de pratique	Évaluation	Prochaines étapes
Dimension 1 : STRATÉGIE SOCIALE			
	les femmes jeunes/âgées, etc.)		
2	La stratégie du prestataire de services comprend une définition des normes sociales (par exemple, la garde/prise en charge) qui affectent l'inclusion, la vulnérabilité des participants et la prospérité économique.	<i>(Où les trouver généralement : politique de genre et plans stratégiques et/ou opérationnels)</i>	<i>(Voir l'exemple de modèle de politique de genre dans l'outil 3 de ce guide.)</i>
3	Le prestataire de services définit une stratégie « ne pas nuire » qui explique comment il atténuera les risques sociaux liés à l'utilisation de ses produits (et/ou via la participation au programme) . Cette stratégie devrait inclure : <ul style="list-style-type: none"> • Effets négatifs sur les ménages des participants ; • Violations des droits de l'homme ; et • Corruption et pots-de-vin. 	<i>(Où les trouver généralement : politiques de sauvegarde ou de protection des participants, et plans stratégiques et/ou opérationnels)</i>	<i>(Voir l'exemple de modèle de politique de genre dans l'outil 3 et le modèle de politique de sauvegarde dans l'outil 4, tous deux figurant dans ce guide.)</i>
Données relatives aux résultats des participants			
4	Le prestataire de services recueille des données quantitatives et qualitatives, au moins une fois par an, qui mesurent à la fois les changements positifs et négatifs pour les participants et leurs ménages (par exemple, les conséquences imprévues d'un travail préjudiciable pour les enfants ou les adultes).	<i>(Où les trouver généralement : rapports d'études de marché, enquêtes et/ou rapports de satisfaction des participants et études d'impact)</i>	<i>(Voir l'exemple de questions d'enquête « Conséquences imprévues/Mécanismes d'adaptation négatifs » dans l'outil 2 de ce guide, ainsi que le Guide de S&E RICHES, Guide d'étude de marché RICHES et Guide de diagnostic d'entreprise RICHES. Voir aussi Ressources</i>
5	Le prestataire de services analyse les résultats, au moins une fois par an, pour différents segments de participants en fonction de leur profil et de leurs	<i>(Où les trouver généralement : données de suivi du programme et données sur</i>	



Non.	Normes de pratique	Évaluation	Prochaines étapes
Dimension 1 : STRATÉGIE SOCIALE			
	<p>comportements. Les données du profil des participants comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Genre ; • Âge ; • Lieu : urbain/rural ; • Niveau de pauvreté/niveau de revenu ; et • Autres caractéristiques démographiques et socioéconomiques pertinentes pour les objectifs sociaux du prestataire de services (veuillez préciser). <p>Le comportement des participants comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Types de : produits et services utilisés ; • Participation aux activités du projet ; et • Mandat avec le prestataire de services. 	<p>les résultats)</p>	<p>SPTF sur la stratégie sociale.)</p>
6	<p>Le prestataire de services discute des résultats en matière de performance sociale avec les employés, au moins une fois par an.</p>	<p>(Où les trouver généralement : notes de réunion du personnel, SPM et/ou suivi et évaluation—S&E—notes de réunion de l'équipe)</p>	<p>Voir Ressources SPTF sur la stratégie sociale.)</p>

Non.	Normes de pratique	Évaluation	Prochaines étapes
Dimension 2 : LEADERSHIP ENGAGÉ			
Représentation			
1	<p>Au moins un membre du conseil d'administration</p>		<p>(Voir l'exemple de modèle de</p>



Non.	Normes de pratique	Évaluation	Prochaines étapes
Dimension 2 : LEADERSHIP ENGAGÉ			
	possède une expérience de travail direct avec les participants cibles des prestataires de services.	(Où les trouver généralement : procès-verbaux ou registres du conseil d'administration)	politique de genre dans l'outil 3 de ce guide.) Voir aussi Ressources SPTF sur le leadership.)
2	Au moins 20% des membres du conseil d'administration sont des femmes, sauf si les réglementations nationales/locales ou les politiques du conseil d'administration établissent des critères plus importants.		
3	Le conseil comprend des membres dont la nationalité/ethnie et le sexe représentent les participants cibles des prestataires de services, à moins que les réglementations nationales/locales ou les politiques du conseil d'administration n'établissent de critères plus importants.		
Pratiques de surveillance des risques du conseil d'administration et de la direction			
4	Le conseil utilise les données suivantes, fournies par la direction, pour surveiller la protection/sauvegarde ⁵ des participants : <ul style="list-style-type: none"> • (Si prestataire de services financiers) Analyse du risque de surendettement des participants ; • Analyse de l'insatisfaction des participants, de l'abandon des participants, des résultats des 	(Où les trouver généralement : procès-verbaux ou dossiers du conseil d'administration)	Voir Ressources SPTF sur le

⁵ La protection et la sauvegarde des participants (clients) sont des termes qui peuvent être utilisés de manière interchangeable par le biais de cet outil. Dans le secteur des services financiers, la protection des clients est le terme le plus couramment utilisé, tandis que la protection peut être davantage utilisée par les organisations à but non lucratif ou les entités gouvernementales.



Non.	Normes de pratique	Évaluation	Prochaines étapes
<i>Dimension 2 : LEADERSHIP ENGAGÉ</i>			
	<p>sondages de sortie et des plaintes des participants ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Si prestataire de services financiers) Taux d'intérêt et s'il s'agit de taux d'intérêt responsables ; • Signaler les systèmes du prestataire de services en matière de confidentialité et de sécurité des données, en particulier toute défaillance ou violation ; et • Signaler toute fraude ou corruption, notamment l'extorsion et les pots-de-vin. 		<i>leadership.)</i>
5	<p>Le conseil utilise les données suivantes, fournies par la direction, pour surveiller les conditions de travail décentes des employés :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Taux de rotation des employés selon le sexe, au moins une fois par an ; • Analyse des enquêtes de satisfaction des collaborateurs, au moins tous les deux ans. 	<i>(Où les trouver généralement : procès-verbaux ou dossiers du conseil d'administration)</i>	
6	<p>Le conseil utilise les données relatives aux résultats des participants, fournies par la direction, pour surveiller la stratégie sociale du prestataire de services, au moins une fois par an.</p>	<i>(Où les trouver généralement : procès-verbaux ou dossiers du conseil d'administration)</i>	<i>Voir Ressources SPTF sur le leadership.)</i>
7	<p>Le conseil prend des mesures correctives lorsqu'il identifie des risques pour les participants ou lorsque le prestataire de services n'atteint pas ses objectifs</p>	<i>(Où les trouver généralement : procès-verbaux ou dossiers du conseil d'administration)</i>	



Non.	Normes de pratique	Évaluation	Prochaines étapes
<i>Dimension 2 : LEADERSHIP ENGAGÉ</i>			
	sociaux.		
8	<p>La haute direction analyse les données suivantes et évalue les risques :</p> <ul style="list-style-type: none"> Analyse des risques de protection des participants (sauvegarde) ; Analyse des résultats pour les participants et leurs ménages (résultats attendus et non attendus) ; et Analyse des conditions de travail décentes. 	<p>(Où les trouver généralement : notes/rapports de réunion de l'équipe de direction, données sur le mécanisme de traitement des plaintes, données de suivi et d'évaluation, et rapports d'évaluation des risques de ne pas nuire/sauvegarder)</p>	<p>(Voir l'exemple des questions d'enquête « Conséquences involontaires/Mécanismes d'adaptation négatifs » dans l'outil 2 et l'évaluation "Ne pas nuire" dans l'outil 6, tous disponibles dans ce guide.)</p>
9	<p>La direction prend des mesures correctives lorsqu'elle identifie des risques pour les participants ou lorsque le prestataire de services n'atteint pas ses objectifs sociaux.</p>	<p>(Où les trouver généralement : notes/rapports de réunion de l'équipe de direction)</p>	<p>(Voir Ressources SPTF sur le développement de produits et de services.)</p>
10	<p>L'audit interne et/ou la gestion des risques intègre les critères suivants dans les activités de surveillance régulières :</p> <ul style="list-style-type: none"> (Si prestataire de services financiers) Capacité de remboursement des participants, analyse de l'approbation des prêts et prévention des ventes agressives ; (Si prestataire de services financiers) Transparence des prix, des taux d'intérêt, et des descriptions de produits [/ b] pour les participants ; Respect du code de conduite ; prévention de la 	<p>(Où les trouver généralement : rapports d'audit interne/de gestion des risques et rapports d'évaluation des risques de ne pas nuire/sauvegarder)</p>	<p>(Voir l'exemple des questions d'enquête « Conséquences involontaires/Mécanismes d'adaptation négatifs » dans l'outil 2 et l'évaluation "Ne pas nuire" dans l'outil 6, tous disponibles dans ce guide. (Voir aussi Ressources SPTF sur le développement de produits et de services.)</p>



Non.	Normes de pratique	Évaluation	Prochaines étapes
Dimension 2 : LEADERSHIP ENGAGÉ			
	<p>fraude et de la corruption ;</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Si prestataire de services financiers) Saisie des garanties et pratiques appropriées de recouvrement des créances ; • Utilisation abusive et fraude des données des participants ; et • Traitement des plaintes, notamment l'examen d'un échantillon de cas. 		

No n.	Normes de pratique	Évaluation	Prochaines étapes
Dimension 3 : PRODUITS ET SERVICES CENTRÉS SUR LES PARTICIPANTS			
Recherche des participants et analyse des données			
1	<p>Avant d'introduire de nouveaux produits, services ou canaux de distribution, le prestataire de services réalise une étude de marché⁶ qui comprend la collecte des données suivantes sur ses participants cibles :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Analyse de la part de marché, de la saturation du marché et du marché potentiel ; • Données sur le profil des participants, y compris le sexe, l'âge, le lieu (urbain/rural) et le niveau de pauvreté/revenu ; et 	<p>(Où les trouver généralement : rapports d'études de marché, rapports de recherche formative, rapports de recherche préliminaire sur les résultats des participants, enquêtes et/ou rapports sur la satisfaction des participants, rapports d'impact de projets antérieurs)</p>	<p>(Voir l'exemple de questions d'enquête "Conséquences imprévues/Mécanismes d'adaptation négatifs" dans l'outil 2, l'évaluation "Ne pas nuire" dans l'outil 6, tous deux disponibles dans ce guide ainsi que le Guide d'étude de marché RICHES. (Voir aussi Ressources SPTF sur le développement de produits et de services.)</p>

⁶ Les termes alternatifs utilisés pour "étude de marché" peuvent être recherche formative, analyse pré-situationnelle, recherche préliminaire.



No n.	Normes de pratique	Évaluation	Prochaines étapes
<i>Dimension 3 : PRODUITS ET SERVICES CENTRÉS SUR LES PARTICIPANTS</i>			
	<ul style="list-style-type: none"> Données sur les besoins, les objectifs et les obstacles des participants (notamment les normes sociales telles que les responsabilités de soins/garde ; les croyances sur le rôle des femmes ; les risques passés, présents ou potentiels rencontrés, tels que ceux liés aux voyages ou à la convocation pour s'engager avec des produits, des services ou des programmes ; l'engagement des décideurs du ménage ; le vol, la corruption ou l'extorsion ; et des mécanismes d'adaptation négatifs ou des conséquences négatives) à l'utilisation des produits et services/à la participation aux activités du programme. 		
2	Le prestataire de services analyse l'utilisation du produit (types et fréquence) / participation au programme par segments démographiques et socio-économiques de ses participants.	<i>(Où les trouver généralement : rapports d'analyse du marché ou de l'utilisation des produits et rapports de projet)</i>	<i>(Voir Ressources SPTF sur le développement de produits et de services.)</i>
3	Le prestataire de services mène des enquêtes de satisfaction des participants au moins tous les deux ans.	<i>(Où les trouver généralement : enquêtes et/ou rapports sur la satisfaction des participants et rapports sur l'impact du projet)</i>	<i>(Voir Ressources SPTF sur le développement de produits et de services.)</i>
4	Le prestataire de services réalise des entretiens avec des participants inactifs et/ou sortants pour rechercher des preuves d'échecs de conception de produit (ou de	<i>(Où les trouver généralement : études de sortie des participants et enquêtes et/ou rapports sur la satisfaction des</i>	<i>(Voir les exemples de questions d'enquête "Conséquences imprévues/Mécanismes d'adaptation</i>



No n.	Normes de pratique	Évaluation	Prochaines étapes
Dimension 3 : PRODUITS ET SERVICES CENTRÉS SUR LES PARTICIPANTS			
	conception de projet).	participants)	négatifs" dans l'outil 2 de ce guide, ainsi que le Guide d'étude de marché RICHES . (Voir aussi Ressources SPTF sur le développement de produits et de services.)
5	Le prestataire de services examine si les tensions au niveau du ménage rendent plus difficile pour les participants l'utilisation de ses produits et services.	(Où les trouver généralement : sauvegarde/évaluations des risques Do No Harm, plans opérationnels ou de programme, et enquêtes et/ou rapports de satisfaction ou de sortie des participants)	(Voir les exemples de questions d'enquête « Conséquences imprévues/Mécanismes d'adaptation négatifs » dans l'outil 2 de ce guide, ainsi que le Guide d'étude de marché RICHES et l' Atelier de conception RICHES . (Voir aussi Ressources SPTF sur le développement de produits et de services.)
Développement de produits / projets			
6	Le prestataire de services conçoit de nouveaux produits, services (financiers et non financiers) et canaux de distribution à l'aide des informations issues d'études de marché et de pilotes, des commentaires des participants et des résultats des participants (positifs et négatifs)[/b] .	(Où les trouver généralement : descriptions des produits, services et programmes, plans opérationnels et plans stratégiques)	(Voir exemple Atelier de conception RICHES . (Voir aussi Ressources SPTF sur le développement de produits et de services.)
7	Le prestataire de services modifie ses produits et services existants en réponse aux besoins, aux commentaires et aux résultats des participants.	(Où les trouver généralement : descriptions de produits, de services et de programmes, plans opérationnels et plans stratégiques)	(Voir exemple Atelier de conception RICHES . (Voir aussi Ressources SPTF sur le développement de produits et de services.)



No n.	Normes de pratique	Évaluation	Prochaines étapes
Dimension 3 : PRODUITS ET SERVICES CENTRÉS SUR LES PARTICIPANTS			
8	Le prestataire de services consacre des ressources (fonds et temps des employés) au développement et à l'amélioration continue des produits, des services et des canaux de distribution.	<i>(Où les trouver généralement : plans opérationnels et budgets annuels)</i>	<i>(Voir Ressources SPTF sur le développement de produits et de services.)</i>
9	Le produit, le service et les canaux de distribution déterminent des dispositions spéciales pour les femmes et/ou d'autres participants marginalisés, telles que des points de contact accrus entre le personnel de première ligne et les participants, l'engagement des conjoints ou d'autres décideurs, des programmes spéciaux pour les femmes, etc.	<i>(Où les trouver généralement : descriptions de produits, de services et de programmes, manuels d'utilisation, code de conduite et manuels de formation et/ou calendriers de formation)</i>	<i>(Voir l'exemple de modèle de politique de genre dans l'outil 3, le modèle de politique de sauvegarde dans l'outil 4, tous deux disponibles dans ce guide. (Voir aussi Ressources SPTF sur le développement de produits et de services.)</i>
10	(Si prestataire de services financiers) Le prestataire de services dispose d'une liste d'actifs qui ne peuvent pas être donnés en garantie, qui comprend des éléments qui créeraient de graves difficultés ou une perte importante de la capacité de générer des revenus pour le participant.	<i>(Où les trouver généralement : descriptions de produits, de services et de programmes, manuels opérationnels et politiques et/ou manuels de crédit)</i>	<i>(Voir les Ressources SPTF pour obtenir des ressources sur les politiques et pratiques appropriées en matière de sûretés et de garanties.)</i>
11	(Si prestataire de services financiers) Le prestataire de services accepte d'autres formes de garantie de la part des participants dont le sexe ou l'âge crée des obstacles à l'accès dans le contexte local.	<i>(Où les trouver généralement : descriptions de produits, de services et de programmes, manuels opérationnels et politiques et/ou manuels de crédit)</i>	
12	Le prestataire de services fournit (ou lie les participants à) un portefeuille ou des produits et		



No n.	Normes de pratique	Évaluation	Prochaines étapes
Dimension 3 : PRODUITS ET SERVICES CENTRÉS SUR LES PARTICIPANTS			
	<p>services complets qui aident les participants à faire face aux risques économiques (c'est-à-dire aux urgences) et à soutenir l'investissement dans les activités économiques.</p>	<p><i>(Où les trouver généralement : descriptions de produits, de services et de programmes, protocoles d'accord et contrats avec des prestataires de services externes)</i></p>	<p><i>(Voir Guide des services financiers RICHES, Guide d'interrelations RICHES, Programme d'études sur les entreprises à risque RICHES, et Guide de dialogue intra-ménage RICHES.)</i></p>
13	<p>(Si prestataire de services financiers) Le prestataire de services propose des produits et des services pour les besoins essentiels, tels que le logement, l'énergie et l'éducation.</p>		
14	<p>(Si prestataire de services financiers) Le prestataire de services propose des produits et services qui aident les participants à maintenir des niveaux de dépenses stables malgré les fluctuations de revenu ou les urgences, tels que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prêts d'urgence • Économies avec un processus de retrait facile • Assurance facultative • Services non financiers • Rééchelonnement de prêt / restructuration de prêt en cas de détresse • Liens avec/promotion de transferts monétaires/fondés sur les actifs (fournis par le gouvernement ou d'autres organisations communautaires) 		



No n.	Normes de pratique	Évaluation	Prochaines étapes
<i>Dimension 3 : PRODUITS ET SERVICES CENTRÉS SUR LES PARTICIPANTS</i>			
15	(Si prestataire de services financiers) Le prestataire de services propose une formation aux participants dans des domaines où ils ont des lacunes en matière de compétences qui les empêchent d'atteindre leurs objectifs.		
16	(Si prestataire de services financiers) Le prestataire de services propose des produits/services qui permettent aux participants d'investir dans des opportunités économiques telles que des prêts aux entreprises pour le démarrage, le fonds de roulement et l'investissement.		
17	(Si prestataire de services financiers) Le prestataire de services propose des produits/services pour les événements importants de la vie tels que les mariages, les soins de maternité/l'accouchement, le logement, l'enseignement supérieur et les funérailles.		
Atténuation des risques			
18	Si l'entreprise participante est liée à des secteurs connus pour présenter des risques sociaux élevés (tels que des risques de travail préjudiciable pour les enfants et les adultes), le prestataire de services exerce une diligence raisonnable supplémentaire pour atténuer les risques .	<i>(Où les trouver généralement : manuels opérationnels, politiques de sauvegarde et manuels de crédit)</i>	<i>(Voir Évaluations des risques RICHES et Guide de diagnostic commercial RICHES. Voir également l'application «Sweat and Toil» du Département du travail des États-Unis (USDOL), car il s'agit d'une ressource utile pour identifier quels biens/ secteur ont été</i>



No n.	Normes de pratique	Évaluation	Prochaines étapes
Dimension 3 : PRODUITS ET SERVICES CENTRÉS SUR LES PARTICIPANTS			
			<i>identifiés comme présentant des risques de travail préjudiciable pour les enfants ou les adultes.)</i>

No n.	Normes de pratique	Évaluation	Prochaines étapes
Dimension 4 : PROTECTION DES PARTICIPANTS			
Code de conduite			
1	<p>Les politiques du prestataire de services interdisent ce qui suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Corruption, vol, pots-de-vin, fraude ; • Intimidation du participant en faisant usage de langage abusif ou de force physique, limiter la liberté physique, harcèlement sexuel, crier ou menacer le participant, entrer dans la maison du participant sans y être invité et humilier publiquement le participant ; et • Discrimination contre les catégories protégées.⁷ [Remarque : les catégories protégées sont les suivantes : les personnes de 	<p>(Où les trouver généralement : code de conduite, politiques de protection, politiques de dénonciation, rapports de plainte et audits internes)</p>	<p>(Voir l'exemple de modèle de politique de genre dans l'outil 3, le modèle de politique de sauvegarde dans l'outil 4 et le modèle de code de conduite trouvé dans l'outil 5, tous disponibles dans ce guide. Voir Ressources SPTF sur les Codes de conduite.)</p>

⁷ Les catégories protégées sont celles établies ou convenues par les conventions de l'Organisation internationale du travail, telles que la Convention 111 qui se focalise sur la discrimination dans l'emploi et la profession. Pour plus d'informations sur les catégories protégées, voir OIT. "[Entreprise, non-discrimination et égalité.](#)"



No n.	Normes de pratique	Évaluation	Prochaines étapes
Dimension 4 : PROTECTION DES PARTICIPANTS			
	plus de 40 ans ; Sexe; Race/ethnicité/ascendance nationale/origine sociale/caste ; Religion; État de santé, y compris statut VIH ; Invalidité; Orientation sexuelle; Affiliation/opinion politique ; État civil/matrimonial ; et Participation à un syndicat.]		
2	Le prestataire de services informe les participants, verbalement ou par écrit, des comportements interdits contenus dans le code de conduite.	(Où les trouver généralement : code de conduite, contrôles/surveillance internes ou manuels opérationnels et manuels de formation)	(Voir l'exemple de modèle de politique de genre dans l'outil 3, le modèle de politique de sauvegarde dans l'outil 4 et le modèle de code de conduite trouvé dans l'outil 5, tous disponibles dans ce guide. Voir Ressources SPTF sur les Codes de conduite.)
3	Si le prestataire de services envisage de s'associer à un tiers, il examine le code de conduite du tiers avant de signer un contrat pour vérifier l'engagement pour un traitement équitable et respectueux des participants.	(Où les trouver généralement : MOU/PA et modèles de code de conduite des partenaires/entrepreneurs/volontaires)	
(Pour les prestataires de services financiers) Ventes et recouvrements agressifs			
4	(Si prestataire de services financiers) Le prestataire de services réalise une analyse des flux de trésorerie qui prend en compte les revenus, les dépenses et le service de la dette liés à l'entreprise et à la famille, ainsi que toute autre source de revenus, notamment les sources informelles.	(Où les trouver généralement : manuels opérationnels, manuels de crédit et audits internes)	(Voir les Ressources SPTF pour obtenir des ressources sur les politiques et pratiques appropriées en matière de sûretés et de garanties.)
5	(Si prestataire de services financiers) Le prestataire de services dispose de contrôles internes pour vérifier	(Où les trouver généralement : code de conduite, contrôles/surveillance internes	



No n.	Normes de pratique	Évaluation	Prochaines étapes
Dimension 4 : PROTECTION DES PARTICIPANTS			
	si les employés se livrent à des ventes agressives.	<i>ou manuels opérationnels, et évaluations des performances.)</i>	
6	(Si prestataire de services financiers) La structure d'incitation du prestataire de services ne favorise pas les ventes agressives.	<i>(Où les trouver généralement : ressources humaines-RH, contrats d'employés et évaluations de performance)</i>	
7	<p>(Si prestataire de services financiers) La politique de recouvrement du prestataire de services comprend les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Une liste des pratiques de recouvrement de créances appropriées et inappropriées, notamment les pratiques de saisie de garantie ; • Un calendrier du processus de recouvrement qui laisse le temps à l'agent de recouvrement de déterminer les raisons du défaut d'un participant et au participant de trouver des solutions ; • Le prestataire informe le participant préalablement à la saisie des garanties, permettant au participant de tenter de remédier au défaut ; et • Une interdiction de vendre la garantie des participants au prestataire de services, au personnel du prestataire de services, à leurs proches ou à des tiers impliqués dans la 	<p><i>(Où les trouver généralement : politique de recouvrement et code de conduite ou manuels opérationnels)</i></p>	<p><i>(Voir les Ressources SPTF pour obtenir des ressources sur les politiques et pratiques appropriées en matière de sûretés et de garanties.)</i></p>



No n.	Normes de pratique	Évaluation	Prochaines étapes
Dimension 4 : PROTECTION DES PARTICIPANTS			
	procédure de saisie.		
8	(Si prestataire de services financiers) Le prestataire de services restructure ou annule des prêts à titre exceptionnel, sur la base d'une liste prédéterminée de cas de détresse spécifiques.	<i>(Où les trouver généralement : politique de recouvrement, politique de refinancement ou manuels opérationnels)</i>	<i>(Voir les ressources SPTF pour les ressources sur le refinancement.)</i>
Sécurité des données			
9	Le prestataire de services procède à une évaluation des risques pour identifier les risques liés aux données pour les participants au moins une fois tous les deux ans.	<i>(Où les trouver généralement : confidentialité des données ou politique d'utilisation, et contrats ou accords avec les participants)</i>	<i>(Voir l'évaluation Do No Harm dans l'outil 6 de ce guide, ainsi que les ressources SPTF sur la confidentialité et l'utilisation des données.)</i>
10	Si le prestataire de services travaille avec des tiers qui ont accès aux données des participants, les accords du prestataire de services précisent que les tiers maintiendront la sécurité et la confidentialité des données des participants.		
11	Le prestataire de services explique aux participants comment il utilisera leurs données, avec qui il partagera les données et comment les tiers utiliseront les données. Le prestataire de services reçoit le consentement des participants avant d'utiliser ou de partager leurs données.		
12	Les informations sur l'utilisation des données et le consentement sont faciles à comprendre pour les participants :		



No n.	Normes de pratique	Évaluation	Prochaines étapes
Dimension 4 : PROTECTION DES PARTICIPANTS			
	<ul style="list-style-type: none"> • Lors de la demande de consentement des participants à l'utilisation de leurs données, le prestataire de services explique dans un langage simple et local, soit par écrit, soit oralement, comment il utilisera les données. <i>Les liens Internet vers les déclarations de divulgation ne sont pas suffisants.</i> • (Si prestataire de services financiers) Le prestataire de services forme les participants à l'importance de protéger leurs informations personnelles, notamment les numéros d'identification personnels (PIN), les soldes des comptes d'épargne et les informations concernant les problèmes de remboursement. • Le prestataire de services donne aux participants le droit de retirer leur autorisation d'utiliser les données et explique les éventuelles conséquences d'un retrait. 	<p><i>(Où les trouver généralement : confidentialité des données ou politique d'utilisation, et contrats ou accords avec les participants)</i></p>	<p><i>(Voir l'évaluation Do No Harm dans l'outil 6 de ce guide, ainsi que les ressources SPTF sur la confidentialité et l'utilisation des données.)</i></p>
13	<p>Le prestataire de services informe les participants de leur droit de consulter et de corriger leurs données personnelles et financières.</p>		
Mécanisme de règlement des griefs des participants			
14	<p>Les participants ont un moyen de soumettre des plaintes à des personnes autres que leur agent communautaire/agent de crédit programme ou</p>		



No n.	Normes de pratique	Évaluation	Prochaines étapes
Dimension 4 : PROTECTION DES PARTICIPANTS			
	responsable produit.		
15	Le prestataire de services dispose d'au moins deux canaux de recours gratuits et accessibles aux participants.		
16	Le prestataire de services informe les participants comment présenter une plainte (y compris les types de plaintes ou de préoccupations que les clients peuvent signaler, telles que le harcèlement sexuel, les conséquences négatives de l'utilisation du produit/la participation au programme telles que retirer les enfants de l'école ou réduire la consommation alimentaire).	<i>(Où les trouver généralement : politiques de dénonciation, politique de protection, documentation sur le mécanisme de plainte telle que celle trouvée dans les manuels de formation des ressources humaines pour les employés sur le mécanisme de plainte et les calendriers de formation)</i>	<i>(Voir ressources SPTF sur les mécanismes de plainte.)</i>
17	La politique de plaintes du prestataire de services identifie les niveaux de gravité et exige que les plaintes graves soient immédiatement transmises à la haute direction.		
18	Le mécanisme de traitement des plaintes du prestataire de services assure que toutes les plaintes formelles sont enregistrées dans un système sécurisé qui parvient au personnel de traitement des plaintes et/ou à la direction.		
19	Le prestataire de services résout rapidement les plaintes des participants (dans le mois suivant la soumission initiale). Si la résolution prend plus d'un		<i>(Voir ressources SPTF sur les mécanismes de plainte.)</i>



No n.	Normes de pratique	Évaluation	Prochaines étapes
Dimension 4 : PROTECTION DES PARTICIPANTS			
	mois, le prestataire informe le participant de la raison du retard.		
20	La direction examine les rapports de plaintes et les indicateurs de performance clés (par exemple, le temps moyen de résolution et le pourcentage de résolution) et prend des mesures correctives pour résoudre les problèmes systémiques entraînant des plaintes, au moins une fois par an.	<i>(Où les trouver généralement : politique de sauvegarde et notes de réunion de la direction)</i>	
21	Si le prestataire de services s'associe à des tiers, le prestataire de services aide ses participants à résoudre les plaintes qu'ils ont avec ces tiers.	<i>(Où les trouver généralement : politique de sauvegarde, notes de réunion de la direction et notes du partenaire/programme)</i>	

No n.	1. Normes de pratique	2. Évaluation	3. Prochaines étapes
Dimension 5 : DEVELOPPEMENT RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES			
Embauche et recrutement			
1	Le prestataire de services évalue le travail et l'expérience personnelle de chaque candidat par rapport aux participants cibles du prestataire de services.	<i>(Où les trouver généralement : Descriptions de poste)</i>	
2	Le prestataire de services évalue la motivation de chaque candidat à atteindre les objectifs sociaux du	<i>(Où les trouver généralement : Descriptions de poste et pratiques et</i>	



No n.	1. Normes de pratique	2. Évaluation	3. Prochaines étapes
Dimension 5 : DEVELOPPEMENT RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES			
	prestataire de services.	<i>politiques d'embauche)</i>	
3	<p>La politique de non-discrimination du prestataire de services à l'égard des employés couvre toutes les « catégories protégées » reconnues internationalement.</p> <p><i>[Remarque : Les catégories protégées sont les suivantes : Les personnes de plus de 40 ans ; Sexe; Race/ethnicité/ascendance nationale/origine sociale/caste ; Religion; État de santé, y compris statut VIH ; Invalidité; Orientation sexuelle; Affiliation/opinion politique ; État civil/matrimonial ; et Participation à un syndicat.]</i></p>	<p><i>(Où les trouver généralement : Politiques de lutte contre la discrimination ou le harcèlement, code de conduite et politiques de protection)</i></p>	<p><i>(Voir l'exemple de modèle de politique de genre dans l'outil 3, le modèle de politique de sauvegarde dans l'outil 4 et le modèle de code de conduite trouvé dans l'outil 5, tous disponibles dans ce guide. Voir aussi Ressources SPTF sur le développement des RH.)</i></p>
4	<p>Le prestataire de services analyse les données des employés par sexe et par poste pour s'assurer que les hommes et les femmes sont représentés de manière égale aux différents niveaux de l'organisation.</p>	<p><i>(Où les trouver généralement : Rapports RH et registres d'effectifs)</i></p>	
5	<p>Le prestataire de services opère conformément à la législation nationale sur le travail forcé et l'âge minimum pour travailler, mais n'emploie en aucun cas des travailleurs de moins de 14 ans. Si la législation nationale ne traite pas du travail forcé, le prestataire de services se conforme au droit international.</p>	<p><i>(Où les trouver généralement : Rapports RH et registres d'effectifs)</i></p>	
Normes et pratiques en milieu de travail			
6	<p>La politique de ressources humaines (RH) du prestataire de services explique les droits et les</p>		



No n.	1. Normes de pratique	2. Évaluation	3. Prochaines étapes
Dimension 5 : DEVELOPPEMENT RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES			
	<p>responsabilités des employés concernant les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Règles de travail et procédures disciplinaires ; • Résolution de griefs ; • Liberté d'association et mise à disposition de conventions collectives ; • Mesures de protection des dénonciateurs ; • Garanties anti-harcèlement ; et • Conditions de licenciement et formalités de sortie. 		
7	<p>Le prestataire de services dispose d'une politique et d'un plan clairement définis pour prévenir et répondre au harcèlement et à la violence.</p> <ul style="list-style-type: none"> • La politique comporte une déclaration de tolérance zéro soulignant l'engagement du prestataire de services à éliminer toutes formes de violence et de harcèlement au travail, sans se limiter au harcèlement sexuel. • La politique est clairement expliquée aux travailleurs et aux gestionnaires par le biais de formations, de manuels et d'autres moyens accessibles aux travailleurs. 	<p><i>(Où les trouver généralement : Politiques de RH, politiques de lutte contre la discrimination ou le harcèlement, code de conduite et politiques de protection)</i></p>	<p><i>(Voir l'exemple de modèle de politique de genre dans l'outil 3, le modèle de politique de sauvegarde dans l'outil 4 et le modèle de code de conduite trouvé dans l'outil 5, tous disponibles dans ce guide. Voir aussi Ressources SPTF sur le développement des RH.)</i></p>



No n.	1. Normes de pratique	2. Évaluation	3. Prochaines étapes
Dimension 5 : DEVELOPPEMENT RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES			
8	Le code de conduite (ou équivalent) énonce clairement les valeurs organisationnelles, les normes de conduite professionnelle et le traitement des participants (notamment le harcèlement sexuel ou les comportements inappropriés avec des adultes et des enfants) qui sont attendus de tous les prestataires de services ou du personnel ou des agents des fournisseurs tiers. Les politiques précisent également les sanctions à appliquer en cas de violation du code de conduite.	<i>(Où les trouver généralement : code de conduite et politiques de protection)</i>	
9	<i>Tous les employés signent un document attestant qu'ils respecteront le Code de conduite.</i>	<i>(Où les trouver généralement : code de conduite et politiques et dossiers RH)</i>	
10	<i>Le prestataire de services analyse les données salariales pour s'assurer que les hommes et les femmes reçoivent un salaire égal pour un travail égal et ont des chances égales de promotion.</i>	<i>(Où les trouver généralement : Politiques et manuels de RH)</i>	
Risques pour la santé et la sécurité au travail			
11	<i>Le prestataire de services évalue, au moins une fois par an, les risques pour la santé et la sécurité (notamment la violence vécue à la maison ou en dehors du travail) auxquels sont confrontés ses employés et audite ses mesures de sécurité existantes.</i>	<i>(Où les trouver généralement : Rapports RH, rapports de contrôle interne et rapports d'évaluation des risques)</i>	<i>Voir Ressources SPTF sur le développement des RH.)</i>
12	<i>Le prestataire de services documente et rend compte à la direction, au moins une fois par an, de tous les</i>		



No n.	1. Normes de pratique	2. Évaluation	3. Prochaines étapes
Dimension 5 : DEVELOPPEMENT RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES			
	accidents, blessures et maladies professionnels. Les résultats sont répartis par sexe et par poste.		
13	<p>Le prestataire de services prend les mesures nécessaires pour atténuer les risques.</p> <ul style="list-style-type: none"> Le prestataire de services offre des équipements de santé et de sécurité, des formations et des aménagements physiques adaptés. Le prestataire de services dispose d'un plan d'intervention en cas d'urgence/catastrophe et forme la direction et les employés, au moins une fois par an, à la manière de suivre le plan. Le prestataire de services indemnise les employés qui s'absentent du travail en raison d'accidents du travail. 	<i>(Où les trouver généralement : politiques de protection, évaluations des risques et plans de préparation aux situations d'urgence)</i>	Voir Ressources SPTF sur le développement des RH.)
Formation et développement professionnel			
14	Les hommes et les femmes bénéficient des mêmes opportunités de formation et de développement des compétences.	<i>(Où les trouver généralement : Rapports RH et registres d'effectifs)</i>	Voir Ressources SPTF sur le développement des RH.)
15	Le prestataire de services forme tous les employés en fonction de ses objectifs sociaux et de la manière dont leur travail contribue à atteindre ces objectifs et les renforce en permanence.	<i>(Où les trouver généralement : manuels de formation et calendriers de formation)</i>	Voir Ressources SPTF sur le développement des RH.)



No n.	1. Normes de pratique	2. Évaluation	3. Prochaines étapes
<i>Dimension 5 : DEVELOPPEMENT RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES</i>			
16	<p>Le prestataire de services forme les employés à la protection des participants, conformément à leurs rôles et responsabilités. La formation couvre au minimum les sujets suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Si prestataire de services financiers) Analyse de la capacité de remboursement et processus d'approbation de crédit ; • (Si prestataire de services financiers) Comment éviter les techniques de vente agressives, notamment comment respecter le droit des participants de refuser des produits ; • (Si prestataire de services financiers) Comment expliquer les prix, les termes et les conditions aux participants et comment vérifier leur compréhension ; • (Si prestataire de services financiers) Pratiques de recouvrement de créances et procédures de recouvrement de prêts ; • (Si prestataire de services financiers) Les mécanismes d'adaptation négatifs que les pratiques de recouvrement de créances peuvent promouvoir, tels que le recours au travail préjudiciable pour les enfants, la violence domestique, etc. ; • Politiques de confidentialité et de partage des 	<p><i>(Où les trouver généralement : Manuels de formation, calendriers de formation, code de conduite et documents de conception de produits, programmes et services)</i></p>	<p><i>(Voir Introduction à Formation sur la Compréhension au travail préjudiciable de RICHES. Voir aussi Ressources SPTF sur le développement des RH.)</i></p>



No n.	1. Normes de pratique	2. Évaluation	3. Prochaines étapes
Dimension 5 : DEVELOPPEMENT RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES			
	<p>données et risques de fraude, notamment les fraudes courantes, l'identification des fraudes et le signalement des fraudes ; et</p> <ul style="list-style-type: none"> • Comment fonctionne le mécanisme de plaintes, comment résoudre les plaintes contre des prestataires de services tiers et comment traiter les participants avec respect pendant la procédure. 		
17	Les employés reçoivent une formation sur la sensibilité au genre, l'inclusivité, le harcèlement et la violence.		
Mécanisme de griefs des employés			
18	Le prestataire de services dispose d'un mécanisme officiel de règlement des griefs qui permet aux employés de faire part de leurs préoccupations en milieu de travail, de manière confidentielle.	<i>(Où les trouver généralement : code de conduite, politiques de protection, politiques de dénonciation, rapports de plainte et audits internes)</i>	
19	Le prestataire de services dispose de plusieurs processus de réclamation qui encouragent l'utilisation de mécanismes de réclamation formels et informels, ainsi que des canaux de réclamation externes, le cas échéant.	<i>(Où les trouver généralement : code de conduite, politiques de protection, politiques de dénonciation, rapports de plainte et audits internes)</i>	<i>(Pour l'intégralité de cette dimension, voir l'exemple de modèle de politique de genre dans l'outil 3, le modèle de politique de sauvegarde dans l'outil 4 et le modèle de code de conduite trouvé dans l'outil 5, tous disponibles dans ce guide. Voir aussi Ressources SPTF sur le développement des RH.)</i>
20	Le personnel nommé pour examiner les mécanismes de réclamation reçoit des formations régulières sur la façon de mener des enquêtes et des		



No n.	1. Normes de pratique	2. Évaluation	3. Prochaines étapes
<i>Dimension 5 : DEVELOPPEMENT RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES</i>			
	entretiens liés aux plaintes de harcèlement qui garantissent l'accessibilité, l'impartialité et la confidentialité.		
Satisfaction des employés			
21	<p>Le prestataire de services sonde les employés, au moins une fois par an, sur leur satisfaction et leurs préoccupations concernant les conditions d'emploi. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> Le prestataire de services demande aux employés leur opinion sur au moins les sujets suivants : charge de travail ; horaire de travail; avantages et compensation; opportunités de développement professionnel; communication, participation et leadership des superviseurs ; et la discrimination fondée sur le genre et d'autres catégories protégées (notamment le traitement par les dirigeants et les autres membres du personnel, et la perception de l'égalité sur le lieu de travail, comme le paiement, le traitement et les possibilités d'avancement). Le prestataire de services ventile les résultats de l'enquête par sexe, poste et toute autre catégorie pertinente. Le prestataire de services partage les résultats 	(Où les trouver généralement : enquêtes/rapports de satisfaction des employés)	Voir aussi Ressources SPTF sur le développement des RH.)



No n.	1. Normes de pratique	2. Évaluation	3. Prochaines étapes
<i>Dimension 5 : DEVELOPPEMENT RESPONSABLE DES RESSOURCES HUMAINES</i>			
	<p>de l'enquête avec les employés.</p> <ul style="list-style-type: none"> Le prestataire de services donne à tous les employés sortants la possibilité de participer à une enquête ou à un entretien de sortie. 		
Évaluations du rendement des employés et incitatifs			
22	<p>L'évaluation des performances comprend :</p> <ul style="list-style-type: none"> Critères de protection des participants, tels que la qualité du portefeuille et le service à la clientèle, notamment le traitement des participants avec respect et sans discrimination. Critères de performance sociale, tels que la capacité à recruter des participants cibles, la qualité de la collecte des données, la qualité des services non financiers prestés et la rétention des participants. 	<p><i>(Où les trouver généralement : Dossiers RH et modèles d'évaluation des performances)</i></p>	<p><i>Voir Ressources SPTF sur le développement des RH.)</i></p>
23	<p>Le prestataire de services passe en revue les programmes incitatifs pour vérifier les conséquences négatives telles que la fraude, la maltraitance des clients, les ventes agressives, le surendettement ou la rotation élevée des employés.</p>	<p><i>(Où les trouver généralement : Dossiers RH et notes de réunion de l'équipe de direction)</i></p>	



No n.	1. Normes de pratique	2. Évaluation	3. Prochaines étapes
<i>Dimension 6 : CROISSANCE RESPONSABLE ET RENDEMENTS (Principalement pour les prestataires de services financiers)</i>			
Revenus et/ou croissance de la sensibilisation des participants			
1	<p>Le prestataire de services surveille les données suivantes, au moins une fois par mois, pendant les périodes de croissance des revenus et du nombre de participants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Indicateurs de sensibilisation, notamment : <ul style="list-style-type: none"> ○ (Pour les prestataires de services financiers) Montant moyen des prêts des nouveaux participants ; et ○ Proportion de nouveaux participants appartenant au groupe cible du prestataire de services. • Indicateurs de qualité de service segmentés par secteur, notamment : <ul style="list-style-type: none"> ○ (Pour les prestataires de services financiers) Portefeuille à risque ; et ○ Nombre de plaintes/réclamations. • Indicateurs de capacité des ressources humaines, notamment les participants par agent de terrain, le ratio du personnel d'audit interne par rapport au nombre total d'employés, les heures de formation pour les nouveaux employés (par poste) et la rotation du personnel (par poste). 	<p><i>(Où les trouver généralement : Rapports de suivi réguliers)</i></p>	<p><i>(Voir Ressources SPTF sur la croissance et les retours responsables.)</i></p>
2	<p>Lorsque le prestataire de services identifie une</p>	<p><i>(Où les trouver généralement : Rapports</i></p>	<p><i>(Voir Ressources SPTF sur la</i></p>



No n.	1. Normes de pratique	2. Évaluation	3. Prochaines étapes
<i>Dimension 6 : CROISSANCE RESPONSABLE ET RENDEMENTS (Principalement pour les prestataires de services financiers)</i>			
	<p>croissance préjudiciable pour les participants, il prend des mesures d'atténuation telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> • La réduction des objectifs de croissance ; et • (Pour les prestataires de services financiers) L'application de critères d'approbation de prêt plus prudents ou la limitation du nombre total de prêts qu'un individu peut avoir à la fois. 	de suivi réguliers et notes de réunion de gestion)	croissance et les retours responsables.)
Investissement et divulgation aux parties prenantes			
3	Le prestataire de services discute de ses objectifs sociaux avec des investisseurs potentiels en capitaux propres et s'enquiert de leur calendrier prévu pour les stratégies d'investissement et de sortie afin d'évaluer l'alignement sur la stratégie sociale.	(Où les trouver généralement : Accords avec les investisseurs)	(Voir Ressources SPTF sur la croissance et les retours responsables.)
4	Le conseil d'administration accepte en priorité les offres d'investissement d'investisseurs dont la stratégie d'investissement est alignée sur la stratégie sociale du prestataire de services.		
5	Le prestataire de services divulgue les résultats de ses audits sociaux et de la mesure des résultats à toutes les parties prenantes, sur demande.	(Où les trouver généralement : Rapports de suivi réguliers, rapports de gestion des performances sociales, rapports sur les résultats ou l'impact et rapports d'évaluation des risques)	(Voir Ressources SPTF sur la croissance et les retours responsables.)



Phase 2 : Construire la structure

Outil 2 : Exemple de questions d'enquête sur les « conséquences involontaires/mécanismes d'adaptation négatifs »

Description du processus : Cet outil propose une liste de questions qui peuvent être ajoutées aux enquêtes de satisfaction, entrevues de départ ou enquêtes sur les résultats des participants pour mesurer et surveiller si un participant a recours à des solutions dommageables ou subit les conséquences imprévues du programme WEE. Les questions de l'enquête peuvent être sélectionnées dans leur ensemble ou en fonction des besoins de l'évaluation. Chaque série de questions appartient à l'une des quatre catégories suivantes :

1. Mécanismes d'adaptation négatifs à la suite d'un choc économique ;
2. Conséquences imprévues résultant de l'utilisation d'un service financier spécifique ;
3. Expériences avec un prestataire de services (en mettant l'accent sur le harcèlement, l'abus de pouvoir ou les mauvais traitements) ; ou
4. Difficultés financières

Les méthodologies d'échantillonnage et la taille des échantillons ne sont pas recommandées dans cet outil car il est supposé que celles-ci seront laissées aux équipes des acteurs WEE et/ou aux équipes de recherche. Un acteur WEE doit réaliser des entrevues en faisant usage de ces questions au moins une fois par an ou plus fréquemment auprès d'un échantillon de participants au programme. Il est conseillé à un acteur WEE de faire appel à une entité tierce pour administrer les questions compte tenu de leur caractère délicat ou de s'appuyer sur une équipe interne qui a un contact limité avec les participants, telle qu'une équipe de contrôle interne ou de qualité du programme.

Lorsqu'il est utilisé avec des méthodes d'échantillonnage simples, telles que [l'échantillonnage d'assurance de la qualité des lots](#), cet instrument peut servir de moyen rentable pour comprendre les impacts à court terme des séances de formation. Les équipes de suivi et d'évaluation des acteurs WEE et le personnel de première ligne peuvent également procéder à l'enquête. Si vous utilisez des formulaires d'enquête sur papier, Freedom from Hunger a conçu un simple outil d'indicateurs [Client Outcomes Performance](#) pour faciliter la saisie et l'analyse de données simples de suivi des participants.

Veillez consulter l'Instrument d'enquête d'impact situé dans le [Guide de S&E RICHES](#) pour un exemple de structure d'enquête.

Matériel requis : Papier pour l'impression en cas d'utilisation d'enquêtes papier ou d'outils de collecte de données numériques, tels que TaroWorks, ODK ou SurveyCTO utilisables avec des tablettes ou des téléphones portables.

Temps nécessaire : Il faudra environ 25 minutes pour répondre aux questions de l'enquête si toutes les questions sont utilisées.

Facteurs de coût liés à l'utilisation de l'outil : Les facteurs de coût sont le temps du personnel pour diriger l'outil si le personnel du prestataire de services est utilisé, les déplacements, l'analyse des données et la rédaction de rapports. Alternativement, si une entreprise de collecte de données est utilisée, les coûts contractuels doivent être pris en compte.



Risques à considérer : Interroger les participants sur les mécanismes d'adaptation négatifs peut s'avérer une question délicate. Il sera important que les animateurs soient bien formés et sensibilisés aux expériences difficiles vécues par les participants.

Adaptations :

- Les périodes de rappel des questions peuvent être adaptées en fonction de l'intérêt d'un acteur WEE à comparer différentes périodes. Une période de six mois a été fixée dans les questions ci-dessous. Pas plus d'une période de rappel d'un an n'est conseillée. Lorsque ces adaptations sont nécessaires, celles-ci sont notées entre parenthèses "[PRÉCISER LA PÉRIODE, ex. LES 6 DERNIERS MOIS]."
- Lorsque d'autres adaptations des questions de l'enquête sont prévues, elles sont également indiquées en MAJUSCULES et entre parenthèses [...]. Dans la plupart des cas, les adaptations nécessaires sont le nom du prestataire de services, le produit/service spécifique référencé et la façon dont l'acteur WEE référence ses participants. Actuellement, le terme « participant » ou « participants » est utilisé, mais il peut être remplacé par des mots tels que clients, bénéficiaires ou par d'autres termes pertinents.

Langues : Anglais, français et espagnol.



Questions de l'enquête

Remarque : Les instructions pour mener l'enquête sont disposées en italique et ne doivent pas être lues à haute voix.

Questions	Options de réponse
Mécanismes d'adaptation négatifs	
<p>1. Votre ménage a-t-il été confronté à l'une des difficultés financières suivantes au cours de [PRÉCISER LA PÉRIODE, ex. LES 6 DERNIERS MOIS] ?</p> <p><i>(Lisez toutes les options. Encerclez toutes les réponses qui s'appliquent.)</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Maladie du responsable économique du foyer (y compris le répondant) 2. Maladie des enfants 3. Maladie d'un autre membre de la famille 4. Décès dans la famille 5. Perte de bétail 6. Mauvaise récolte 7. Cambriolage 8. Défaillance de l'entreprise/perte de la source de revenus 9. Réparations importantes de la résidence 10. Autre difficulté (Préciser) _____ 11. Autre difficulté (Préciser) _____ 12. Pas de situation difficile → <i>Passez à la question 3.</i>
<p>2. Si oui à l'une des difficultés mentionnées ci-dessus, votre ménage a-t-il entrepris ou subi l'une des situations suivantes ?</p> <p><i>(Lisez toutes les options. Encerclez toutes les réponses qui s'appliquent.)</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilisation des épargnes 2. Contracter un prêt 3. Envois de fonds utilisés (nationaux ou internationaux) 4. Utilisation de l'assurance 5. A sollicité le soutien ou utilisé des régimes de protection sociale gouvernementaux ou non gouvernementaux, tels que des programmes de transferts monétaires 6. Réduction des recharges de temps d'antenne 7. Réduction de la quantité ou de la qualité de la nourriture à la maison 8. Augmentation de la charge de travail par rapport à la normale, heures supplémentaires, emplois supplémentaires, travail le week-end ou même en cas de maladie. 9. Report de dépenses importantes telles que celles liées à la santé, à l'amélioration de l'habitat ou à l'achat d'un actif commercial 10. Vente ou mise en gage de biens tels que des bijoux, des appareils électroménagers ou des animaux. 11. Recours au soutien financier de la famille ou des amis 12. Saisie d'un bien ou d'une garantie par une banque ou une société de microcrédit. 13. Faire l'objet de commérages, d'insultes ou subir un embarras 14. Retrait des enfants de l'école ou diminution de leur fréquentation/participation afin de réduire les coûts liés à l'éducation.



Questions	Options de réponse
	<ol style="list-style-type: none"> 15. Retrait des enfants de l'école ou diminution de leur fréquentation/participation pour aider un parent à générer des revenus (soit en soutenant une activité du ménage, soit en générant leurs propres revenus) 16. Augmentation du nombre d'heures travaillées par les enfants pour gagner un revenu ou participer aux tâches ménagères ou à la garde d'enfants pour permettre aux parents de travailler 17. Avoir envoyé ses enfants manger chez les autres ou se faire assister par d'autres tuteurs. 18. Envoi des enfants travailler dans les foyers ou les entreprises d'autres personnes 19. Avoir à mendier ou demander une aide financière aux autres 20. S'être disputé avec son conjoint sur la façon de faire face à cette situation 21. Violence subie par des membres de la famille ou d'autres personnes (notamment toute forme de violence physique, verbale, émotionnelle, sexuelle ou financière) 22. Autre (Préciser) _____ 23. Autre (Préciser) _____ 24. Pas de réponse/rien de tout cela
Conséquences involontaires	
<p>3. Au cours de [PRÉCISER LA PÉRIODE DE TEMPS, ex. 6 DERNIERS MOIS], votre ménage a-t-il été contraint de faire l'une des choses suivantes ou avez-vous fait l'expérience de l'une des situations suivantes afin de pouvoir rembourser un prêt ?</p> <p><i>(Lisez toutes les options. Encerclez toutes les réponses qui s'appliquent.)</i></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Utilisation des épargnes 2. A contracté un autre prêt pour rembourser un prêt en cours 3. Envois de fonds utilisés (nationaux ou internationaux) 4. Utilisation de l'assurance 5. A sollicité le soutien ou utilisé des régimes de protection sociale gouvernementaux ou non gouvernementaux, tels que des programmes de transferts monétaires 6. Réduction des recharges de temps d'antenne 7. Réduction de la quantité ou de la qualité de la nourriture à la maison 8. Augmentation de la charge de travail par rapport à la normale, heures supplémentaires, emplois supplémentaires, travail le week-end ou même en cas de maladie. 9. Report de dépenses importantes telles que celles liées à la santé, à l'amélioration de l'habitat ou à l'achat d'un actif commercial 10. Vente ou mise en gage de biens tels que des bijoux, des appareils électroménagers ou des animaux. 11. Recours au soutien financier de la famille ou des amis 12. Saisie d'un bien ou d'une garantie par une banque ou une société de microcrédit. 13. Faire l'objet de commérages, d'insultes ou subir un embarras



Questions	Options de réponse
	<p>14. Retrait des enfants de l'école ou diminution de leur fréquentation/participation afin de réduire les coûts liés à l'éducation.</p> <p>15. Retrait des enfants de l'école ou diminution de leur fréquentation/participation pour aider un parent à générer des revenus (soit en soutenant une activité du ménage, soit en générant leurs propres revenus)</p> <p>16. Augmentation du nombre d'heures travaillées par les enfants pour gagner un revenu ou participer aux tâches ménagères ou à la garde d'enfants pour permettre aux parents de travailler</p> <p>17. Avoir envoyé ses enfants manger chez les autres ou se faire assister par d'autres tuteurs.</p> <p>18. Envoi des enfants travailler dans les foyers ou les entreprises d'autres personnes</p> <p>19. Avoir à mendier ou demander une aide financière aux autres</p> <p>20. S'être disputé avec son conjoint sur la façon de rembourser un prêt</p> <p>21. Violence subie par des membres de la famille ou d'autres personnes (notamment toute forme de violence physique, verbale, émotionnelle, sexuelle ou financière)</p> <p>22. Autre (Préciser) _____</p> <p>23. Autre (Préciser) _____</p> <p>24. Pas de réponse/rien de tout cela</p>
<p>4. Au cours de [PRÉCISER LA PÉRIODE DE TEMPS, ex. 6 DERNIERS MOIS], votre ménage a-t-il été contraint de faire l'une des choses suivantes ou avez-vous été confronté à l'une d'entre elles pour effectuer une contribution à l'épargne (pour un produit d'épargne à engagement ou avec un groupe d'épargne) ?</p> <p><i>(Lisez toutes les options. Encerclez toutes les réponses qui s'appliquent.)</i></p>	<p>1. Contracter un prêt</p> <p>2. Envois de fonds utilisés (nationaux ou internationaux)</p> <p>3. Réduction de la quantité ou de la qualité de la nourriture à la maison</p> <p>4. Augmentation de la charge de travail par rapport à la normale, heures supplémentaires, emplois supplémentaires, travail le week-end ou même en cas de maladie.</p> <p>5. Report de dépenses importantes telles que celles liées à la santé, à l'amélioration de l'habitat ou à l'achat d'un actif commercial</p> <p>6. Réduction des recharges de temps d'antenne</p> <p>7. Vente ou mise en gage de biens tels que des bijoux, des appareils électroménagers ou des animaux.</p> <p>8. Recours au soutien financier de la famille ou des amis</p> <p>9. Faire l'objet de commérages, d'insultes ou subir un embarras</p> <p>10. Retrait des enfants de l'école ou diminution de leur fréquentation/participation afin de réduire les coûts liés à l'éducation.</p> <p>11. Retrait des enfants de l'école ou diminution de leur fréquentation/participation pour aider un parent à générer des</p>



Questions	Options de réponse
	<p>revenus (soit en soutenant une activité du ménage, soit en générant leurs propres revenus)</p> <p>12. Augmentation du nombre d'heures travaillées par les enfants pour gagner un revenu ou participer aux tâches ménagères ou à la garde d'enfants pour permettre aux parents de travailler</p> <p>13. Avoir envoyé ses enfants manger chez les autres ou se faire assister par d'autres tuteurs.</p> <p>14. Envoi des enfants travailler dans les foyers ou les entreprises d'autres personnes</p> <p>15. Avoir à mendier ou demander une aide financière aux autres</p> <p>16. S'être disputé avec son conjoint sur la façon de réaliser la contribution à l'épargne</p> <p>17. Violence subie par des membres de la famille ou d'autres personnes (notamment toute forme de violence physique, verbale, émotionnelle, sexuelle ou financière)</p> <p>18. Autre (Préciser) _____</p> <p>19. Autre (Préciser) _____</p> <p>20. Pas de réponse/rien de tout cela</p>
<p>5. Au cours de [PRÉCISER LA PÉRIODE DE TEMPS, ex. 6 DERNIERS MOIS], votre ménage a-t-il été contraint de faire l'une des choses suivantes ou avez-vous vécu l'une des situations suivantes afin de pouvoir effectuer un paiement d'assurance ?</p> <p><i>(Lisez toutes les options. Encerclez toutes les réponses qui s'appliquent.)</i></p>	<p>1. Contracter un prêt</p> <p>2. Envois de fonds utilisés (nationaux ou internationaux)</p> <p>3. Réduction de la quantité ou de la qualité de la nourriture à la maison</p> <p>4. Augmentation de la charge de travail par rapport à la normale, heures supplémentaires, emplois supplémentaires, travail le week-end ou même en cas de maladie.</p> <p>5. Report de dépenses importantes telles que celles liées à la santé, à l'amélioration de l'habitat ou à l'achat d'un actif commercial</p> <p>6. Réduction des recharges de temps d'antenne</p> <p>7. Vente ou mise en gage de biens tels que des bijoux, des appareils électroménagers ou des animaux.</p> <p>8. Recours au soutien financier de la famille ou des amis</p> <p>9. Faire l'objet de commérages, d'insultes ou subir un embarras</p> <p>10. Retrait des enfants de l'école ou diminution de leur fréquentation/participation afin de réduire les coûts liés à l'éducation.</p> <p>11. Retrait des enfants de l'école ou diminution de leur fréquentation/participation pour aider un parent à générer des revenus (soit en soutenant une activité du ménage, soit en générant leurs propres revenus)</p> <p>12. Augmentation du nombre d'heures travaillées par les enfants pour gagner un revenu ou participer aux tâches ménagères ou à la garde d'enfants pour permettre aux parents de travailler</p>



Questions	Options de réponse
	13. Avoir envoyé ses enfants manger chez les autres ou se faire assister par d'autres tuteurs. 14. Envoi des enfants travailler dans les foyers ou les entreprises d'autres personnes 15. Avoir à mendier ou demander une aide financière aux autres 16. S'être disputé avec son conjoint sur la façon de réaliser la contribution à l'épargne 17. Violence subie par des membres de la famille ou d'autres personnes (notamment toute forme de violence physique, verbale, émotionnelle, sexuelle ou financière) 18. Autre (Préciser) _____ 19. Autre (Préciser) _____ 20. Pas de réponse/rien de tout cela

Questions	Acceptabilité	Fréquence
Sacrifices inacceptables		
<p>6. Je vais énumérer une série de stratégies qu'un propriétaire d'entreprise peut ou non utiliser pour démarrer, gérer ou développer une entreprise. On vous demandera votre avis sur le degré d'acceptabilité de la stratégie pour vous, puis sur la fréquence à laquelle vous l'utilisez.</p> <p><i>(Remarque : Étant donné que les questions peuvent sembler répétitives, les mots en caractères gras permettent d'identifier la différence d'une question à l'autre. Vous devrez peut-être mettre l'accent sur ces mots lorsque vous posez la question.)</i></p>	<p>Veillez indiquer sur une échelle de 1 à 4 dans quelle mesure la stratégie est acceptable pour vous. (1 correspond à Très acceptable, 2 à Acceptable, 3 à Pas très acceptable et 4 à Pas acceptable du tout.)</p>	<p>À quelle fréquence avez-vous dû utiliser cette stratégie au cours de [PRÉCISER LA PÉRIODE DE TEMPS, ex. LES 6 DERNIERS MOIS] ?</p> <p>Veillez indiquer sur une échelle de 1 à 5 à quelle fréquence vous avez eu recours à cette stratégie, où 1 correspond à Jamais au cours de la dernière année, 2 à Une fois au cours de la dernière année, 3 à Quelques fois et 4 à Très souvent au cours de la dernière année</p>
<p>A. Demander aux enfants plus âgés (âgés de 15 à 18 ans) de soutenir l'entreprise avant ou après l'école ou pendant les week-ends et les jours fériés</p>	<p>1. Parfaitement acceptable 2. Acceptable 3. Pas vraiment acceptable 4. Pas du tout acceptable</p>	<p>1. Jamais 2. Une seule fois 3. Quelques fois 4. Très souvent</p>
<p>B. Demander aux enfants plus âgés (âgés de 15 à 18 ans) de s'occuper des autres ou de prendre en charge vos tâches</p>	<p>1. Parfaitement acceptable 2. Acceptable</p>	<p>1. Jamais 2. Une seule fois 3. Quelques fois</p>



Questions	Acceptabilité	Fréquence
Sacrifices inacceptables		
ménagères avant ou après l'école ou les week-ends et les jours fériés	3. Pas vraiment acceptable 4. Pas du tout acceptable	4. Très souvent
C. Demander aux enfants plus âgés (âgés de 15 à 18 ans) de soutenir l'entreprise, de s'occuper des autres ou de prendre en charge vos tâches ménagères pendant les heures de classe	1. Parfaitement acceptable 2. Acceptable 3. Pas vraiment acceptable 4. Pas du tout acceptable	1. Jamais 2. Une seule fois 3. Quelques fois 4. Très souvent
D. Demander aux plus jeunes enfants (14 ans et moins) de soutenir l'entreprise avant ou après l'école ou les week-ends et les jours fériés	1. Parfaitement acceptable 2. Acceptable 3. Pas vraiment acceptable 4. Pas du tout acceptable	1. Jamais 2. Une seule fois 3. Quelques fois 4. Très souvent
E. Demander aux plus jeunes enfants (14 ans et moins) de s'occuper des autres ou de prendre en charge vos tâches ménagères avant ou après l'école ou les week-ends et les jours fériés	1. Parfaitement acceptable 2. Acceptable 3. Pas vraiment acceptable 4. Pas du tout acceptable	1. Jamais 2. Une seule fois 3. Quelques fois 4. Très souvent
F. Demander aux plus jeunes enfants (14 ans et moins) de soutenir l'entreprise, de s'occuper des autres ou de prendre en charge vos tâches ménagères pendant les heures de classe	1. Parfaitement acceptable 2. Acceptable 3. Pas vraiment acceptable 4. Pas du tout acceptable	1. Jamais 2. Une seule fois 3. Quelques fois 4. Très souvent

Questions	Options de réponse
Expérience avec le prestataire de services	
7. Vous sentez-vous traité avec respect par [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] ?	1. Oui 2. Non
8. Avez-vous déjà eu l'impression d'avoir été traité « différemment » (par exemple, maltraité, méprisé, ignoré) par [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] en raison de votre sexe et/ou d'autres caractéristiques, notamment votre race, votre handicap, votre origine nationale ou autres ?	1. Oui 2. Non
9. Vous êtes-vous déjà senti menacé (par exemple, vous a-t-il fait craindre des représailles telles que la	1. Oui 2. Non



Questions	Options de réponse
suspension d'un service ou d'un prêt) par un représentant de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] ?	
10. Vous a-t-on déjà demandé de verser un pot-de-vin à un représentant de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] ?	1. Oui 2. Non
11. Avez-vous déjà été confronté à des tentatives non désirées d'établir une relation amoureuse ou sexuelle avec vous malgré vos efforts pour la décourager de la part d'un représentant de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] ?	1. Oui 2. Non
12. Si vous avez un grief ou une plainte concernant les services fournis par [NOM DU FOURNISSEUR DE SERVICES], savez-vous quoi faire pour déposer une plainte/réclamation auprès de ou à propos de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] ?	1. Oui 2. Non
13. Avez-vous déjà déposé une plainte auprès de ou concernant [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] ?	1. Oui 2. Non
14. Lorsque vous avez déposé la plainte ou fait part de commentaires, avez-vous trouvé les processus faciles à suivre ?	3. Oui 4. Non 5. Je ne sais pas 6. Sans objet
15. Dans quelle mesure êtes-vous satisfait de la façon dont la plainte a été résolue ?	1. Très satisfait 2. Plutôt satisfait 3. Pas du tout satisfait 4. La plainte/réclamation n'a pas été résolue
Difficultés financières	
<i>(Remarque : Les questions de cette section sont conçues pour permettre à votre organisation de sélectionner quel produit financier est référencé. Comme les questions ci-dessus concernant l'adaptation à l'utilisation de différents produits financiers, les questions 16 et 17 peuvent être répétées pour chaque produit individuel, au besoin.)</i>	
16. Combien de temps avez-vous passé au cours des dernières 24 heures à penser à [SÉLECTIONNER : payer votre prochaine mensualité de prêt, effectuer vos prochaines cotisations à l'épargne, effectuer un paiement d'assurance ou réaliser le paiement d'une facture] ?	1. Toute la journée 2. Plus d'une heure 3. Moins d'1 heure 4. Pas le temps
17. Vous sentez-vous actuellement inquiet, tendu ou anxieux à l'idée de [SÉLECTIONNER : payer votre prochaine mensualité de prêt, effectuer vos	1. Oui, un peu inquiet, anxieux ou tendu 2. Oui, très inquiet, anxieux ou tendu 3. Non



Questions	Options de réponse
<p>prochaines cotisations à l'épargne, effectuer un paiement d'assurance ou réaliser le paiement d'une facture] ?</p>	
<p>18. Vous êtes-vous disputé avec votre conjoint au sujet des finances aujourd'hui ?</p>	<p>1. Oui 2. Non</p>
<p>19. « Dans quelle mesure vous sentez-vous stressé par vos finances personnelles ? Notez de 1 à 10, où 1 représente un faible stress financier et 10 représente un stress financier élevé.</p>	<p>1 Très peu de stress 2 3 4 5 Un peu stressé 6 7 8 9 10 Très stressé</p>
<p>18. Au cours des 12 derniers mois, à quelle fréquence avez-vous eu peur de votre mari/partenaire ? Jamais, parfois, la plupart du temps ?</p>	<p>1. Jamais 2. Parfois 3. La plupart du temps</p>



Outil 3 : Modèle de politique de genre

Description du processus : Cet outil vise à donner un exemple de langage sur la manière dont un acteur WEE pourrait démontrer son engagement en faveur de l'équité et de l'égalité des sexes et du WEE. Même si la boîte à outils RICHES cherche à combler les lacunes dans les politiques et les pratiques liées au travail préjudiciable pour les enfants et les adultes pour les acteurs WEE, un principe clé est que les acteurs WEE ont un engagement à l'égard de WEE, et donc des politiques et des pratiques pour soutenir le WEE.

Ce modèle de politique de genre est basé sur la politique de genre de la Fondation Grameen et a été guidé par l'interprétation de Grameen des Normes minimales pour l'intégration de l'égalité des genres telles que définies par *The Gender Practitioners Collaborative*. On s'attend à ce qu'un acteur WEE puisse réviser tout ou partie de cette politique ou s'en inspirer.

Matériel requis : Pour adapter cette politique, d'autres politiques organisationnelles doivent être prêtes à être croisées et éventuellement mises à jour.

Étapes :

- **Étape 1 :** Passez en revue le langage de cette politique et comparez-le à vos politiques organisationnelles existantes.
- **Étape 2 :** Sur la base des **Adaptations nécessaires** décrites ci-dessous, remplacez les mots écrits en MAJUSCULES et mettez entre parenthèses « [...] » par vos propres informations organisationnelles. Alternativement, vous pouvez consulter vos politiques existantes pour déterminer si l'ajout d'informations manquantes, telles que des informations sur la protection de l'enfance ou la protection du travail, doit être ajouté à votre politique existante.
- **Étape 3 :** Mettez à jour toutes les politiques connexes dont le langage devrait également changer, comme un code de conduite ou un manuel de ressources humaines.
- **Étape 4 :** Suivez les procédures internes d'approbation de politiques.
- **Étape 5 :** Bien qu'il ne soit pas fourni avec cette politique, l'élaboration d'un processus interne et d'un manuel de procédures sera nécessaire pour offrir des conseils précis sur la façon de mettre en œuvre la politique. Par exemple, le développement d'une équipe de protection/sauvegarde, la révision ou l'activation du mécanisme de plaintes, etc. devront être expliqués afin que les employés comprennent comment soulever ou répondre aux préoccupations concernant le respect de la politique.
- **Étape 5 :** Partagez la politique et les politiques révisées connexes et les manuels de procédures avec les employés en utilisant les processus existants. S'il n'existe aucun processus, il sera important de sensibiliser et de former les employés au concept de genre et à la pertinence de cette politique par rapport à leur travail.
- **Étape 6 :** Le cas échéant, partagez la politique avec les parties prenantes externes, par exemple les partenaires d'exécution ou les sous-traitants.

Temps nécessaire : L'examen de ce modèle de politique ne prendra que 5 à 10 minutes. Cependant, l'adapter textuellement prendra beaucoup plus de temps, selon la façon dont vous devez l'adapter et l'adopter par votre direction.

Adaptations nécessaires : Cet outil a été conçu de manière à ce qu'un prestataire de services puisse inscrire son nom dans la politique, ainsi que l'explication de sa mission et des informations, objectifs, buts, etc. spécifiques au prestataire de services. Les endroits où la politique peut être adaptée sont indiqués en MAJUSCULES et entre parenthèses « [...] ». La plupart des adaptations requises sont des références aux politiques internes, en saisissant



le nom de l'Acteur WEE (dans cet exemple, il est fait référence au Prestataire de services), comment l'acteur WEE référence ses principaux bénéficiaires (dans cet exemple, il est fait référence au Participant ou aux Participants, mais il peut être remplacé par des mots tels que clients, bénéficiaires, ou en utilisant d'autres termes pertinents) ainsi que ses parties prenantes, et les contacts pour les plaintes ou d'autres mécanismes de soutien interne pour les employés.

Facteurs de coût liés à l'outil : Le principal facteur de coût lié à l'utilisation de cet outil est le temps consacré par le personnel à examiner et à apporter des adaptations au modèle pour un usage organisationnel.

Risques à considérer : Le principal risque pour toute politique est que la politique soit approuvée mais pas correctement mise en œuvre. L'adoption de la politique requiert l'examen et la planification des processus et des procédures qui devront être créés et la manière de former les employés pour s'assurer qu'ils comprennent les objectifs de la politique et le rôle essentiel que joue chaque personne. En d'autres termes, ils doivent comprendre les implications de la politique et les éventuels bouleversements culturels enracinés qui doivent être traités. Un plan de formation, de sensibilisation et de soutien à la mise en œuvre de la politique sera essentiel à son influence fructueuse sur les pratiques organisationnelles.

Langues : Anglais, français et espagnol.



Modèle de politique de genre

Introduction/Propos

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES ET MISSION]. Nous reconnaissons que les femmes et les jeunes filles ont un accès disproportionnellement limité aux ressources, aux outils et à l'information, en raison de leur sexe, ce qui peut être aggravé par d'autres identités intersectionnelles, telles que leur race, leur religion, leur âge, leur état civil et leur statut économique, parmi de nombreuses autres identités. Nous veillons à ce que les obstacles à l'accès des femmes aux ressources, aux outils et à l'information soient surmontés et constituent un élément clé de tout le travail que nous réalisons.

Cette politique explique l'importance de notre engagement en faveur de l'équité et de l'égalité des sexes et de l'autonomisation des femmes pour accomplir notre mission. À cette fin, nous allons promouvoir et mettre en œuvre l'intégration de la dimension de genre tout au long de notre travail. Cette politique a trois objectifs.

1. Communiquer notre engagement en faveur de l'équité et de l'égalité des sexes pour accomplir notre mission.
2. Établir des principes et des normes pour garantir que l'équité et l'égalité des sexes sont traitées dans nos programmes, nos opérations et notre culture.
3. Donner des conseils pour la mise en œuvre de notre politique de genre.

Justification

Nous pensons que l'intégration de la dimension de genre est essentielle pour accomplir notre mission de [RÉAFFIRMATION DE LA MISSION]. Des obstacles importants doivent être surmontés pour assurer que les femmes et les hommes, ainsi que les filles et les garçons, aient un accès égal aux opportunités, aux informations et aux ressources, de sorte qu'ils aient le même pouvoir de poser des choix qui amélioreront leurs vies et leurs communautés. [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] s'est également engagé en faveur de l'Objectif de développement durable des Nations Unies pour 2030 sur le genre, qui stipule : "Parvenir à l'égalité des sexes et autonomiser toutes les femmes et les jeunes filles". Des études démontrent également que l'augmentation en matière d'égalité pour les femmes et les jeunes filles peut avoir des impacts significatifs sur le développement économique et social. Pour cette raison, les programmes de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] intégreront des approches visant à accroître l'autonomisation des femmes et des jeunes filles pour surmonter les contraintes auxquelles elles sont confrontées en matière de productivité économique, d'inclusion financière, d'accès à la santé et à la nutrition et de renforcement de la résilience. Nous reconnaissons que les hommes et les garçons jouent un rôle essentiel et doivent être activement impliqués pour surmonter les obstacles liés au genre.

Notre politique intègre les principes d'inclusivité, d'engagement, de travail d'équipe et de responsabilité. Nous pensons que nos programmes, nos partenariats et nos opérations auront plus d'impact et d'efficacité avec l'intégration complète des considérations sexospécifiques dans nos stratégies et nos démarches.

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] estime qu'il est essentiel d'expliquer clairement et de nous tenir responsables des objectifs et des cibles en matière sexospécifique si nous voulons traduire nos intentions en résultats concrets. Nos politiques, nos programmes et nos procédures opérationnelles refléteront les principes et les pratiques qui garantissent l'équité entre les sexes dans l'ensemble de notre organisation, de nos programmes et de notre culture.



Engagement

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] s'engage à respecter les normes minimales pour l'intégration de l'égalité des sexes telles que définies par **The Gender Practitioners Collaborative**.⁸ Il s'agit des :

1. *Politique*. Adoptez et appliquez une politique qui institutionnalise un engagement envers l'équité entre les sexes dans les opérations et les programmes.
2. *Culture et capacité*. Promouvez un attachement partagé à l'équité entre les sexes en veillant à ce que le personnel ait la compréhension, les compétences et le soutien appropriés.
3. *Analyse*. Effectuez des analyses de genre pour chaque projet, en impliquant un large éventail de parties prenantes et en utilisant les conclusions pour orienter les partenariats, la conception et la mise en œuvre.
4. *Budget*. Allouez des ressources budgétaires organisationnelles et programmatiques pour répondre aux besoins d'intégration de la dimension de genre et de renforcement des capacités.
5. *Données*. Recueillez, analysez et utilisez les données ventilées par sexe et par âge pour tous les programmes applicables et les processus de collecte de données organisationnelles.
6. *Indicateurs*. Élaborez et suivez des indicateurs spécifiques pour mesurer les progrès en matière d'égalité des sexes.
7. *Do No Harm / Ne pas nuire*. Réalisez des évaluations de risques et développez des stratégies d'atténuation et de réponse correspondantes.
8. *Responsabilité*. Établissez des mécanismes de responsabilisation pour surveiller l'état de l'égalité des sexes dans les pratiques et la programmation organisationnelles.
9. *Partenariats*. Nouez des partenariats avec des organisations qui apportent des capacités en matière de genre ou qui s'engagent à renforcer leurs capacités en matière de genre.

Objectifs stratégiques

- Tout le personnel de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] sera en mesure d'expliquer comment notre approche en matière d'équité entre les sexes est liée à l'accomplissement de notre mission.
- Le programme et la culture de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] en matière de sensibilité au genre et d'intégration du genre auront un impact significatif et positif sur les participants que nous servons à la fois chez notre partenaire et dans nos groupes ciblés d'impact.
- [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] mettra en œuvre et maintiendra des politiques et des procédures non discriminatoires entre les sexes tout au long de ses opérations.
- Tous les membres du personnel et les partenaires se sentent également respectés et valorisés.

Mise en œuvre de la politique de genre

L'objectif de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] vise à ce que tout le personnel s'engage à promouvoir activement les politiques de genre de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] et que tous les membres du personnel se tiennent mutuellement responsables de leur mise en œuvre. Cela s'accomplira en :

1. Partageant ce document avec tout le personnel du siège et sur le terrain.
2. Dispensant périodiquement une formation sur le genre à tout le personnel.
3. Compilant et partageant des ressources sur le genre à [NOM DU LIEU PARTAGÉ] et en offrant un espace pour le partage régulier des réussites, des points forts et de l'apprentissage.

⁸ Normes minimales pour l'intégration de l'égalité des genres. [The Gender Practitioners Collaborative](#).



4. Réalisant une promotion active de la politique et des procédures connexes par [NOM DE L'ÉQUIPE DE DIRECTION/DE GESTION].
5. Mettant à jour les politiques, les manuels et les procédures pour garantir l'inclusion d'approches tenant compte du principe de l'égalité des sexes. Ceux-ci comprennent : [EXEMPLES DE DOCUMENTS : manuel de l'employé et code de conduite, et manuels de terrain].

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] évaluera périodiquement les progrès de l'intégration complète de l'intégration de la dimension de genre dans les programmes, les systèmes et les processus et utilisera les résultats pour améliorer le programme et les opérations pour un plus grand impact sur les femmes.

Normes obligatoires de conception de programme

- Au sein de l'organisation, tout le personnel qui entreprend des efforts de conception et de mise en œuvre de programmes sera chargé de s'assurer que les approches d'intégration de la dimension de genre soient incluses comme un élément essentiel de la démarche de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] et que ces efforts soient sensibles à la culture locale et cherchent activement à engager les hommes et les garçons en tant qu'alliés dans la promotion de l'équité entre les sexes.
- Le genre doit faire explicitement partie de la théorie du changement proposée.
- Les indicateurs et les processus de collecte et d'analyse des données doivent refléter les objectifs d'intégration de la dimension de genre.
- Les documents de conception de programmes, les propositions, les démarches de renforcement des capacités et de formation, les conceptions de produits/services/solutions, les évaluations et les études doivent intégrer les principes et pratiques de l'égalité des sexes et identifier les domaines où il existe un potentiel de nuire.
- Les budgets des projets doivent comprendre des ressources adéquates pour inclure une expertise en matière de genre dans les équipes et allouer des fonds à des consultants externes en matière de genre en l'absence de capacité interne.

En outre, dans la mesure du possible, la planification de la mise en œuvre du programme doit inclure l'élaboration d'une stratégie en faveur des femmes.



Outil 4 : Modèle de politique de sauvegarde

Description du processus : Cet outil est un modèle de politique de sauvegarde qui est une version adaptée de la propre politique de sauvegarde de la Grameen Foundation inspirée de la politique conçue par l'American Bar Association Rule of Law Initiative (non publiée). Il existe aussi divers exemples de politiques de sauvegarde élaborées par des organisations non gouvernementales internationales et nationales qui peuvent également être référencées comme exemples à suivre (par exemple, voir les exemples de politiques de sauvegarde et les ressources suivantes : [3ie](#), [Global Giving](#), et [InterAction](#)). Pour plus d'informations sur la sauvegarde, consultez le [Centre de ressources et d'assistance sur la sauvegarde](#).

Cette politique de sauvegarde est une politique générale exhaustive qui peut englober les politiques existantes, telles que les politiques de dénonciation, les politiques de harcèlement sexuel et les politiques de non-discrimination, entre autres. Bien qu'il puisse être utile d'adapter tout le langage de cet exemple de politique, un prestataire de services peut également souhaiter intégrer une partie du langage de cette politique dans les politiques existantes, le cas échéant.

Cette politique couvre sept normes de base, dont certaines peuvent déjà être couvertes par d'autres politiques de prestataires de services. Ces normes comprennent :

- Norme 1 : Prévention de la violence, du harcèlement, de l'exploitation et des abus
- **Norme 2 : Protection de l'enfance***
- **Norme 3 : Protection du travail et lutte contre la traite des personnes***
- Norme 4 : Non-discrimination, diversité et inclusion
- Norme 5 : Sûreté et sécurité
- Norme 6 : Vie privée et confidentialité
- Norme 7 : Protections des dénonciateurs
- Norme 8 : Sauvegarde numérique

Les normes 2 et 3 peuvent être les plus intéressantes pour intégrer la protection de l'enfance dans les politiques internes mais, étant donné que les prestataires de services au service des femmes entrepreneurs doivent également tenir compte des obstacles et des besoins auxquels les femmes entrepreneurs sont confrontées, les autres normes sont pertinentes et peuvent présenter un intérêt pour une inclusion dans une politique de sauvegarde.

Matériel requis : Pour adapter cette politique, d'autres politiques organisationnelles doivent être prêtes à être croisées et éventuellement mises à jour.

Étapes :

- **Étape 1 :** Passez en revue le langage de cette politique et comparez-le à vos politiques organisationnelles existantes.
- **Étape 2 :** Sur la base des **Adaptations nécessaires** décrites ci-dessous, remplacez les mots écrits en MAJUSCULES et mettez entre parenthèses par vos propres informations organisationnelles. Alternativement, vous pouvez consulter vos politiques existantes pour déterminer si l'ajout d'informations manquantes, telles que des informations sur la protection de l'enfance ou la protection du travail, doit être ajouté à votre propre politique.
- **Étape 3 :** Mettez à jour toutes les politiques connexes dont le langage devrait également changer, comme un code de conduite qui pourrait être affecté par la politique de sauvegarde.



- **Étape 4** : Suivez les procédures internes d'approbation de politiques.
- **Étape 5** : Bien qu'il ne soit pas fourni avec cette politique, l'élaboration d'un processus interne et d'un manuel de procédures sera nécessaire pour offrir des conseils précis sur la façon de mettre en œuvre la politique. Par exemple, le développement d'une équipe de sauvegarde, la révision ou l'activation du mécanisme de plaintes, etc. devront être expliqués afin que les employés comprennent comment soulever ou répondre aux préoccupations concernant le respect de la politique.
- **Étape 5** : Partagez la politique et les politiques révisées connexes et les manuels de procédures avec les employés en utilisant les processus existants. S'il n'existe aucun processus, il sera important de sensibiliser et de former les employés au concept de sauvegarde et à la pertinence de cette politique par rapport à leur travail.
- **Étape 6** : Le cas échéant, partagez la politique avec les parties prenantes externes, par exemple les partenaires d'exécution et les sous-traitants.

Temps nécessaire : Ce modèle de politique et ses annexes ne prendront qu'environ 2 à 3 heures pour être examinés et initialement pris en compte. Cependant, l'adapter textuellement prendra beaucoup plus de temps, selon la façon dont vous devez l'adapter et l'adopter par votre direction.

Adaptations nécessaires : Cet outil a été conçu de manière à ce qu'un prestataire de services puisse inscrire son nom dans la politique, ainsi que l'explication de sa mission et des informations, objectifs, buts, etc. spécifiques au prestataire de services. Les endroits où la politique peut être adaptée sont indiqués en MAJUSCULES et entre parenthèses « [...] ». La plupart des adaptations requises sont des références aux politiques internes, la manière dont le prestataire de services référence ses principaux bénéficiaires (dans cet exemple, il est fait référence à « Participant » ou « Participants », qui peuvent être remplacés par des mots tels que bénéficiaires, clients, etc.) et ses parties prenantes, et des contacts pour les plaintes ou d'autres mécanismes de soutien interne pour les employés.

Facteurs de coût liés à l'outil : Le principal facteur de coût lié à l'utilisation de cet outil est le temps consacré par le personnel à examiner et à apporter des adaptations au modèle pour un usage organisationnel.

Risques à considérer : Le principal risque pour toute politique est que la politique soit approuvée mais pas correctement mise en œuvre. L'adoption de la politique requiert l'examen et la planification des processus et des procédures qui devront être créés et la manière de former les employés pour s'assurer qu'ils comprennent les objectifs de la politique et le rôle essentiel que joue chaque personne. En d'autres termes, ils doivent comprendre les implications de la politique et les éventuels bouleversements culturels enracinés qui doivent être traités. Compte tenu de l'importance des normes présentées dans cette politique de sauvegarde, un plan de formation, de sensibilisation et de soutien à la mise en œuvre de la politique sera essentiel à son influence fructueuse sur les pratiques organisationnelles.

Langues : Anglais, français et espagnol.



Modèle de politique de sauvegarde

Protection contre le harcèlement sexuel, l'exploitation et les abus, la maltraitance des enfants, la violence sur le lieu de travail et contre les femmes, l'intimidation, l'exploitation du travail, notamment l'exploitation des enfants, la traite des personnes et la discrimination. Engagements en matière de sûreté et de sécurité, de respect de la vie privée et de la confidentialité, de protection des dénonciateurs et de sauvegarde numérique.

Objectif

Cette politique de sauvegarde ("**SGP**" ou "**Politique**") est conçue pour protéger les employés, le personnel apparenté et les clients de [NOM DU FOURNISSEUR DE SERVICES] /les participants au programme et les membres de leur famille contre les préjudices résultant de l'association avec les activités, les opérations, les produits ou les services du programme de [NOM DU FOURNISSEUR DE SERVICES]. Plus précisément, elle est conçue pour protéger contre le harcèlement sexuel, l'exploitation et les abus, la maltraitance des enfants, la violence sur le lieu de travail et contre les femmes, l'intimidation, l'exploitation du travail, notamment l'exploitation enfants, la traite des personnes et la discrimination. La politique est en outre conçue pour aider [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] à prendre en compte les risques et les stratégies d'atténuation tout au long de l'ensemble du cycle du programme (planification, conception, mise en œuvre, suivi et évaluation) et à minimiser les risques inévitables, inconnus ou difficiles à prévoir, notamment les conséquences négatives imprévues.

Portée

La Politique s'applique à tous les employés et au personnel apparenté de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] :

- Le terme **Employés** comprend tous les employés de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] et des succursales, où qu'ils se trouvent ; et
- Le **personnel apparenté** comprend les membres du conseil d'administration, les bénévoles, les stagiaires, les visiteurs, les consultants/sous-traitants, les partenaires d'exécution, ainsi que les sous-traitants individuels et corporatifs de ces entités et leur personnel apparenté. Le personnel apparenté comprend les individus et les entités non-[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] et leurs employés qui ont conclu un partenariat ou d'autres accords contractuels avec [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES].

La politique s'applique pendant et en dehors des heures normales de travail. Les actions entreprises par les employés et le personnel apparenté de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] en dehors des heures de travail qui sont considérées comme contraires à cette politique seront considérées comme une violation de cette dernière.

Déclaration de principe

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] a pour mission de [AJOUTER LA DÉCLARATION D'INTENTION DU PRESTATAIRE DE SERVICES]. En travaillant avec les communautés marginalisées pour accomplir cette mission, nous avons la responsabilité de promouvoir la dignité humaine et de veiller à ce que notre travail ne nuise pas à ceux que nous servons. Nous avons également la responsabilité de promouvoir la dignité humaine au sein de notre organisation et de maintenir un milieu de travail sûr et respectueux. Nous reconnaissons l'importance de la culture organisationnelle et de la responsabilité dans la création d'une organisation sûre et solidaire pour notre personnel, nos partenaires et les communautés avec lesquelles nous travaillons.



Chez [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES], nous croyons que toutes les personnes ont le droit de vivre leur vie à l'abri du harcèlement sexuel, de l'exploitation et des abus, de la violence contre les femmes et sur le lieu de travail, de l'intimidation, de l'exploitation du travail, notamment l'exploitation des enfants, de la traite des personnes et de la discrimination et qu'aucun enfant ne devrait être soumis à des abus sous quelque forme que ce soit (collectivement "**Comportement interdit**"). Nous estimons que les comportements interdits, en particulier le harcèlement, l'exploitation et les abus sexuels, et la maltraitance des enfants, sont davantage susceptibles d'être exercés sur des groupes spécifiques de personnes en raison d'inégalités et de vulnérabilités, en particulier celles vécues par les femmes, les adultes vulnérables et les enfants. Nous reconnaissons qu'il existe une inégalité de pouvoir entre les employés de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] et les personnes avec lesquelles nous collaborons et travaillons dans le cadre de nos programmes, de nos produits et de nos services, et entre les personnes au sein de notre organisation. Nous espérons que notre pouvoir ne sera pas utilisé pour nous bénéficier ou causer du tort à autrui.

[NOM DU FOURNISSEUR DE SERVICES] reconnaît que nous avons la responsabilité de protéger les personnes avec lesquelles nous travaillons et qui travaillent pour nous, et nous nous attacherons sans relâche à empêcher les comportements interdits de se produire. Nous prenons au sérieux tous les signalements de comportement interdit. Nos mesures sont éclairées par une approche axée sur les survivants, ce qui signifie que les besoins et les souhaits des survivants guident notre réponse, que les survivants sont traités avec dignité et respect, et que les droits des survivants à la vie privée et à l'assistance sont prioritaires.

Nous examinerons attentivement les allégations de conduite interdite, enquêterons et répondrons de manière appropriée, en tenant compte des droits et des intérêts du survivant conformément à l'approche axée sur les survivants de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES]. Nous affirmons très clairement que les conduites interdites perpétrées par les employés ou le personnel apparenté de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] à l'égard de qui que ce soit ne seront pas tolérées. [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] prendra toutes les mesures disciplinaires appropriées en cas de non-respect de la présente SGP et du Code de conduite associé de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] ou du non-respect de l'obligation de signaler un comportement qui est ou pourrait être perçu comme une violation de toute section de cette Politique.

Définitions

Les définitions relatives à la Politique sont fournies dans l'**Annexe du Guide SPM de RICHES (Glossaire des termes, Outil 4 : Termes du modèle de politique de sauvegarde)**. (*Remarque : Lors de l'adaptation de cette politique, il est conseillé de relier les définitions à la politique finale elle-même*).

Détails de la politique

[NOM DU FOURNISSEUR DE SERVICES] applique le principe du "Do No Harm" ("**DNH**") dans tous ses programmes, produits et services et espère que les employés et le personnel apparenté de [NOM DU FOURNISSEUR DE SERVICES] s'engagent dans un programme soucieux des risques et prennent les mesures de sauvegarde appropriées pour prévenir et atténuer les dommages. Le principe DNH sous-tend chacune des normes de sauvegarde énoncées dans l'**Annexe 1 de la Politique**, qui à son tour fournit les normes sous-jacentes à cette politique et des politiques de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES]. [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] interdit la conduite comprise dans les normes de sauvegarde et adopte une approche de tolérance zéro vis-à-vis de l'inaction concernant les allégations d'une telle conduite. En cas de préjudice, [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] s'engage à réagir de manière appropriée en utilisant une approche axée sur les survivants, comme expliqué dans [NOTER TOUS LES PROCESSUS OU MANUELS DE PROCÉDURES OÙ



LES STRATÉGIES D'ATTÉNUATION ASSOCIÉES À CETTE POLITIQUE SONT OU SERONT ÉNONCÉES].

Supervision

[NOM DE LA PERSONNE/UNITÉ/ÉQUIPE RESPONSABLE] de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] supervisera la mise en œuvre de cette politique et veillera à ce qu'elle soit respectée dans tous les aspects organisationnels et programmatiques des opérations de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES]. Ceci comprend l'intégration de cette politique dans les [NOM DES POLITIQUES, FORMATIONS, CONTRATS ET CODES DE CONDUITE CONNEXES].

Infractions et sanctions

Le non-respect de ce SGP et du code de conduite associé de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES], ou le non-respect de l'obligation de signaler un comportement qui enfreint ou peut être perçu comme enfreignant une section de cette politique, peut entraîner des répercussions défavorables, notamment disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement pour les employés de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] et la résiliation unilatérale d'engagements ou de relations professionnelles actuelles et futures pour le personnel apparenté. Si le non-respect enfreint également la loi applicable, [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] peut signaler le comportement aux forces de l'ordre pertinentes.

Processus et procédures

Pour aider à la mise en œuvre de cette politique, [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] dispose ou élaborera des procédures, des outils et des directives, notamment : 1) une évaluation des risques et de la sauvegarde et un plan d'action ; 2) un Bureau de sauvegarde, mécanisme de recours et procédures d'enquête ; 3) Principes et pratiques de conception de programmes sécuritaires ; 4) Pratiques d'embauche et de formation ; 5) Orientation pour le personnel apparenté ; 6) Principes fondamentaux de communication ; et 6) Principes fondamentaux de recherche. Les demandes d'orientation supplémentaires doivent être adressées au [BUREAU DE SAUVEGARDE OU NOMMER L'UNITÉ APPROPRIÉE AU SEIN DE L'ORGANISATION QUI SUPERVISERA LA SAUVEGARDE].

Politiques connexes ;

Ce SGP sert de politique globale pour [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] afin d'orienter les politiques et procédures connexes suivantes : [ÉNUMÉRER TOUTES LES POLITIQUES CONNEXES QUI SONT INFORMÉES PAR LE SGP. CELLES-CI COMPRENDRONT SOUVENT DES POLITIQUES DE RESSOURCES HUMAINES LIÉES À L'EMBAUCHE, DES CODES DE CONDUITE, DES POLITIQUES DE DÉNONCIATION, DES POLITIQUES DE RESPONSABILITÉ SOCIALE D'ENTREPRISE, LA CONFIDENTIALITÉ DES DONNÉES, LA DILIGENCE RAISONNABLE, DES POLITIQUES EN MATIÈRE DE GENRE, DES POLITIQUES DE SOUS-SUBVENTION, ETC.]



Annexe Politique 1 : Normes de sauvegarde

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] interdit la conduite reprise dans les **huit** normes de sauvegarde suivantes et adopte une approche de tolérance zéro vis-à-vis de l'inaction concernant les allégations d'une telle conduite. La conduite décrite dans les Normes de sauvegarde peut affecter la confiance des employés de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES], du personnel apparenté et des clients/participants au programme de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] et avoir un impact négatif sur sa réputation.

Norme 1 : Prévention de la violence, du harcèlement, de l'exploitation et des abus

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] vise à fournir un environnement de travail sûr, sain et efficace, où toutes les personnes sont traitées avec civilité, dignité et respect. En outre, [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] cherche à créer un impact positif sur les communautés qui hébergent nos opérations et nos programmes et à réduire les effets négatifs, notamment les conséquences négatives imprévues.

Violence au travail

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] interdit la violence, les menaces de violence ou l'intimidation pendant ou en relation avec la conduite des activités ou du programme de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES], qu'elles se produisent dans les locaux de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES], lors d'un voyage ou lors de l'exécution de tâches, de formations, d'ateliers ou de réunions tenues hors site. Une conduite qui menace, intimide, effraie, contraint, humilie, offense ou dégrade les employés de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES], le personnel apparenté ou les clients/participants au programme, les autres parties prenantes ou les membres du public ne sera pas tolérée. Une telle conduite peut également être criminelle et peut être signalée aux forces de l'ordre locales. Il est interdit aux employés et au personnel apparenté de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] de posséder une arme sur le lieu de travail de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES], notamment des armes à feu ou des explosifs.

Violence contre les femmes, violence motivée par les préjugés et violence domestique

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] considère la violence sexiste, la violence motivée par les préjugés et la violence domestique (notamment la violence des partenaires intimes, la maltraitance des enfants et des personnes âgées) comme une faute grave et interdit une telle conduite même lorsqu'elle n'est pas explicitement illégale dans un contexte donné. [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] prendra les mesures appropriées pour aborder les allégations de telle inconduite de la part des employés, du personnel apparenté et des clients/participants au programme de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] qui sont portées à son attention. Une telle conduite sera motif de mesures disciplinaires, y compris une possible résiliation de l'emploi, du contrat ou de l'accord.

Intimidation et harcèlement

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] interdit le harcèlement verbal, sexuel ou physique et l'intimidation par les employés et le personnel apparenté de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] qui perturbent les fonctions ou le rendement au travail d'une autre personne ou qui créent un environnement de travail intimidant, offensant, abusif ou hostile. Les gestionnaires et les superviseurs ont une obligation plus grande encore de s'assurer que leur traitement et leurs interactions avec les employés et le personnel apparenté (y compris les autres superviseurs) de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] sont appropriés et respectueux, et que l'intimidation n'est pas utilisée pour obliger d'autre à faire quelque chose qu'ils ne devraient pas ou ne peuvent pas faire. L'intimidation du superviseur peut être plus subtile mais tout aussi menaçante étant donné la capacité d'un superviseur à imposer des mesures de rendement ou des mesures disciplinaires contre les employés et le



personnel apparenté de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES]. Les personnes victimes d'un tel comportement sont encouragées, mais ne sont pas obligées, d'informer le harceleur que le comportement est importun.

Harcèlement sexuel (HS)

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] interdit le harcèlement sexuel (HS) de la part des employés, du personnel apparenté et des clients/participants au programme de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES]. Les personnes victimes de harcèlement sexuel sont encouragées, mais ne sont pas obligées, d'informer l'auteur du harcèlement que la conduite est importune et de l'avertir qu'elle est contraire à la politique de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES]. Le personnel qui subit ou est témoin d'incidents de HS doit en informer son superviseur, d'autres membres de la direction ou les ressources humaines ou faire usage du mécanisme de plainte de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES]. [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] adoptera une approche axée sur les survivants pour traiter les plaintes de HS.

Exploitation et abus sexuels (SEA/EAS)

L'EAS et le HS sont persuasifs dans le monde et peuvent entraîner de graves préjudices à long terme pour les survivants. [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] reconnaît que toutes les personnes ont le droit de vivre leur vie sans violence ni abus sexuels, quels que soient leur âge, leur sexe, leur sexualité, leur orientation sexuelle, leur identité de genre, leur handicap, leur religion, leur race, leur origine ethnique ou tout autre statut. Une dynamique de pouvoir inégale est inhérente au travail de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] entre et parmi les employés, le personnel apparenté et les clients/participants au programme de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES], et [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] reconnaît qu'il existe un risque de voir certaines personnes exploiter leur position de pouvoir/autorité à des fins personnelles. [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] reconnaît que l'EAS/HS peuvent être perpétrés par des individus quel que soit leur sexe et peuvent se produire contre des personnes de sexe différent ou du même sexe. [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] adoptera une approche axée sur les survivants pour traiter les plaintes d'EAS.

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] interdit l'EAS par les employés, le personnel apparenté et les clients/participants au programme de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES], et prendra des mesures pour empêcher l'EAS dans ses opérations et ses programmes. Dans des contextes humanitaires, [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] est lié par les [Six principes fondamentaux de l'IASC relatifs à l'exploitation et aux abus sexuels](#), et applique donc ces principes à tout son programme (que ce soit dans un contexte humanitaire ou non). À ce titre :

1. L'exploitation et les abus sexuels par les employés de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] constituent des actes de faute grave et sont donc motif de licenciement.
2. Les rapports sexuels avec des enfants (personnes de moins de 18 ans) sont interdits quel que soit l'âge de la majorité ou l'âge du consentement au niveau local. La croyance erronée concernant l'âge d'un enfant ne constitue pas une défense.
3. L'échange d'argent, d'emploi, de biens ou de services contre des relations sexuelles, notamment des faveurs sexuelles ou d'autres formes de comportement humiliant, dégradant ou exploitant est interdit. Ceci comprend l'échange d'aide due aux clients/participants au programme.
4. Une relation sexuelle consensuelle avec les clients/participants au programme est interdite à moins que l'employé de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] ait été marié au client/participant au programme avant le début du programme [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES].



5. Si un employé de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] a des inquiétudes ou des soupçons concernant l'EAS de la part d'un autre employé de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] ou du personnel apparenté, qu'il appartienne à la même organisation ou non, il doit signaler ces inquiétudes par le biais du mécanisme de plainte.
6. Les employés de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] sont tenus de créer et de maintenir un environnement qui empêche l'EAS et promeuve la mise en œuvre du code de conduite de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES]. Les dirigeants, à tous les niveaux, ont les responsabilités particulières d'appuyer et d'élaborer des systèmes qui maintiennent cet environnement.

Relations consensuelles

Les relations amoureuses et/ou sexuelles consensuelles entre un employé exerçant une autorité de supervision et tout subordonné, notamment un subordonné ne relevant pas directement du superviseur, pourraient compromettre la capacité de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] à appliquer sa politique contre le harcèlement sexuel. Dans le même temps, une relation amoureuse et/ou sexuelle entre les employés, le personnel apparenté et un client/participant au programme de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] constituerait une infraction à la politique de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] contre l'EAS. Par conséquent, si de telles relations se produisent, le [MEMBRE DU PERSONNEL DE DIRECTION OU L'UNITÉ APPROPRIÉE] de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] les examinera dans le contexte de la présente politique et prendra les mesures appropriées. Si la relation existe entre les employés de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES], une telle action peut inclure un changement dans les responsabilités des personnes impliquées dans ces relations ou un transfert de lieu au sein de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] pour diminuer ou éliminer la relation de supervision et le contact sur le lieu de travail pouvant exister. Tout employé d'encadrement impliqué dans une telle relation est tenu de signaler la relation à [SON SUPERVISEUR ET/OU RESSOURCES HUMAINES OU AUTRE MEMBRE DU PERSONNEL DÉCISIONNAIRE]. Si la relation implique un employé de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] et un personnel apparenté ou un client/participant au programme, des mesures disciplinaires seront prises à l'égard de l'employé de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] impliqué.

Conséquences imprévues des programmes, produits ou services de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES]

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] reconnaît que la prestation de services financiers ou d'autres services d'appui aux entreprises aux Clients/Participants au programme peut involontairement accroître la probabilité de violence ou de difficultés financières au sein du ménage, à mesure que les normes sociales et en matière de genre évoluent pour créer et développer des opportunités économiques. [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] évaluera la probabilité de ces risques dans la conception des projets, des produits et des services et surveillera ces risques par le biais d'enquêtes annuelles sur la satisfaction des clients afin de déterminer les mesures nécessaires à prendre par [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] pour éliminer ou atténuer ces conséquences imprévues.

Norme 2 : Protection de l'enfance

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] reconnaît que les enfants ont le droit d'être protégés contre tout préjudice. [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] prend au sérieux son devoir de diligence à l'égard des enfants que les employés et le personnel apparenté assistent, avec qui ils travaillent ou avec lesquels ils entrent en contact. En particulier, [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] reconnaît que les enfants peuvent être intentionnellement ou non lésés/blessés lors de la prestation de ses programmes. Ainsi, [NOM DU



PRESTATAIRE DE SERVICES] prendra des mesures pour assurer la sécurité et le bien-être des enfants avec lesquels il travaille ou entre en contact, dans le cadre de son programme, et s'engage à toujours agir dans l'intérêt supérieur de ces enfants. [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] veillera, dans la mesure de ses capacités, au respect de la législation du [PAYS HÔTE OU NATIONAL] et de la législation locale en matière de bien-être et de protection de l'enfance ou des normes internationales, selon celle qui offre la plus grande protection. Une approche axée sur les survivants sera appliquée aux enfants autant que possible.

Maltraitance des enfants

La maltraitance des enfants est un type de préjudice, qui se compose de violence physique, de négligence, de violence psychologique, de violence sexuelle, de violence domestique et d'exploitation.

En aucun cas, aucune maltraitance à enfant de la part des employés de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] ou du personnel apparenté ne sera tolérée dans les opérations ou les projets de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES]. Ceci comprend la séduction des enfants en vue de la maltraitance. Tous les cas seront traités à la fois conformément aux procédures disciplinaires de l'employeur concerné et aux forces de l'ordre locales. [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] signalera toujours les plaintes pour comportement criminel à l'encontre d'enfants aux forces de l'ordre locales. Cette section exige que les employés et le personnel apparenté signalent les cas présumés ou témoins de maltraitance d'enfants (notamment la négligence) de la part du parent ou du tuteur d'un enfant, ou de toute autre personne.

Norme 3 : Protection du travail et lutte contre la traite des personnes

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] s'attache à protéger les droits individuels fondamentaux des travailleurs, conformément à la [Déclaration de l'Organisation internationale du Travail \(OIT\) relative aux principes et droits fondamentaux au travail](#) qui représente l'engagement solennel de tous les États membres de l'OIT à respecter, promouvoir et appliquer les principes et droits sur le lieu de travail dans les domaines de la liberté d'association et de la reconnaissance effective du droit de négociation collective; l'élimination de toutes les formes de travail forcé ou obligatoire; l'abolition effective de l'exploitation des enfants ; et l'élimination de la discrimination en matière d'emploi et de profession. [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] soutient ces droits, en plus du principe du salaire égal à travail égal, en ce qui concerne son personnel et le personnel apparenté.

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] se conforme au droit du travail de [NOM DU PAYS] et à ses propres politiques de ressources humaines concernant ses propres employés, qui peuvent s'avérer plus rigoureuses que les Principes fondamentaux de l'OIT. [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] interdit le travail forcé, l'exploitation des enfants ou l'esclavage dans ses pratiques d'emploi ou à la suite de toute conséquence imprévue de ses projets, produits ou services. Les enfants en âge légal de travailler [ADAPTER COMME DÉFINI PAR LA LÉGISLATION NATIONALE DANS LE PAYS DU LIEU DE TRAVAIL] peuvent travailler chez [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] en effectuant uniquement des travaux non dangereux, c'est-à-dire des travaux autorisés par la loi et peu susceptibles de nuire à la santé, à la sécurité ou à la moralité des enfants ou d'entraver leur scolarité.

Exploitation des enfants et Conditions de travail inacceptables

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] reconnaît que les enfants ont le droit d'être protégés contre tout préjudice. Étant donné que l'engagement avec [SERVICES DE MICROFINANCEMENT/PROGRAMME DE RENFORCEMENT ÉCONOMIQUE/NOM DU PROGRAMME SPÉCIFIQUE DU PRESTATAIRE DE SERVICES] peut accroître la probabilité de risque pour l'enfant d'un client/participant au programme ou l'enfant



dont il a la charge, comme une exposition accrue aux risques pour la sécurité au travail et dans les situations les plus extrêmes d'exploitation des enfants,⁹ [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] s'engage à prendre des mesures pour garantir la sécurité et le bien-être des enfants et, dans la mesure de ses moyens, à assurer le respect de la législation locale en matière de bien-être et de protection de l'enfance ou des normes internationales, selon ce qui confère une plus grande protection. Les employés, ainsi que le personnel apparenté de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES], ne se prêteront pas sciemment à [DÉVELOPPER DES PROJETS/OFFRIR DES PRÊTS/AUTRES SERVICES DE SOUTIEN] ou pour des clients/participants au programme qui font usage de l'exploitation des enfants ou de pratiques de travail dangereuses qui mettent en danger les enfants ou les employés [TEL QUE DÉFINI DANS LA POLITIQUE DE DURABILITÉ DU PRESTATAIRE DE SERVICES/LISTE D'EXCLUSION, LE CAS ÉCHÉANT]. VOIR LA [LISTE D'EXCLUSION DE LA SOCIÉTÉ FINANCIÈRE INTERNATIONALE](#) COMME UN EXEMPLE). [PROGRAMMES/ENTREPRISES] qui relèvent généralement des domaines à haut risque comprennent [NOMMER LES SECTEURS QUI RESTREIGNENT LE PROGRAMME/LE PRÊT].

Tout cas d'exploitation d'enfant sera signalé aux forces de l'ordre locales et/ou aux organisations locales de soutien social, le cas échéant, après consultation de la victime et des clients/participants au programme (à moins que [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] ne détermine qu'une telle consultation n'est pas possible car la victime demeure en état de captivité, est autrement inaccessible, entraînerait une pression économique supplémentaire sur le ménage et/ou ne peut autrement être atténuée par l'amélioration des problèmes de sécurité au travail).

Traite des personnes

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] respecte les normes internationales relatives au délit de traite des personnes, qui est une forme d'esclavage moderne et une grave violation des droits de l'homme. [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] ne financera ni ne fera affaire avec des entreprises du personnel apparenté ou des clients/participants au programme qui utilisent le travail de personnes victimes de la traite. Toute entité associée à [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] qui se livre à la traite des personnes à des fins d'exploitation sexuelle ou par le travail sera rapidement signalée aux forces de l'ordre locales, après consultation avec la victime (à moins que [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] ne détermine que cette consultation n'est pas possible parce que la victime demeure en captivité ou est autrement inaccessible).

Norme 4 : Non-discrimination, diversité et inclusion

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] interdit la discrimination sous toutes ses formes sur ses lieux de travail ; pendant le recrutement, l'évolution de l'embauche, la formation et la promotion des employés ; et dans son programme, notamment sur la base de la race, de l'origine ethnique, du sexe ou du genre (y compris la grossesse, l'identité de genre, l'expression de l'identité sexuelle ou le statut de personne transgenre), l'orientation sexuelle, la couleur, la croyance, l'origine nationale, la citoyenneté, l'ascendance, l'âge, le handicap, le statut d'ancien combattant, le statut VIH, la religion, la croyance (ou l'absence de croyance), l'information génétique, l'éducation, la classe sociale, le revenu, la résidence urbaine/rurale, l'état civil, la situation de famille, l'opinion et l'affiliation politiques, ou tout autre statut ou caractéristique pertinente. [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] promeut la diversité et l'inclusion parmi ses propres employés ainsi que dans la conception de ses programmes. Les programmes spécifiquement conçus pour donner aux groupes vulnérables ou minoritaires les

⁹ Voir la [recherche](#) menée par le projet RICHES qui établit la base de recherche pour la relation entre le programme d'indépendance financière et l'exploitation des enfants.



moyens de remédier à la discrimination ou à l'exclusion existante ne seront pas considérés comme discriminatoires ou sectaires conformément à la présente politique.

Norme 5 : Sûreté et sécurité

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] prend très au sérieux la sûreté et la sécurité et s'engage à offrir un environnement de travail sûr pour les employés et le personnel apparenté et un engagement sûr et réel des clients/participants au programme. [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] dispensera à tout le personnel une formation et un accès à la [POLITIQUE/MANUEL DE SÉCURITÉ] de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES], en veillant à ce que chaque bureau dispose de procédures d'urgence pour l'évacuation, la mise à l'abri sur place et les urgences médicales. [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] veillera à ce que ses bureaux entreprennent une évaluation annuelle des risques de sûreté et de sécurité des bureaux et atténueront les risques identifiés en matière de sécurité.

Norme 6 : Vie privée et confidentialité

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] prendra toutes les mesures raisonnables pour s'assurer que ses activités de collecte, de stockage et de sécurité des données, de communication, de sensibilisation et d'engagement des parties prenantes ne causent pas de préjudice aux employés, au personnel apparenté, aux clients/participants au programme ou à d'autres parties prenantes.

Les employés de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] doivent garder toutes les données et informations de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] confidentielles. Ceci inclut tous les renseignements personnellement identifiables des clients/participants au programme, du personnel apparenté ainsi que les informations générales sur les activités ou les projets que [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] n'a pas rendues publiques, et toute plainte déposée en vertu de la présente politique lorsqu'ils ne sont pas la partie plaignante.

Les informations d'identification comprennent les photographies, la vidéo, l'audio, les noms, les adresses et d'autres informations personnellement identifiables, ainsi que les résultats des entrevues et les citations attribuables à une personne spécifique. Les médias comprennent les reportages, articles, discours, publications, blogs, podcasts et publications sur les réseaux sociaux.

Norme 7 : Protections des dénonciateurs

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] s'engage à maintenir un environnement de travail conforme à toutes les exigences légales, éthiques et politiques applicables.

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] accueille les plaintes ou les rapports concernant les programmes et opérations de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] de la part des employés de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES], du personnel apparenté, ainsi que des clients/participants au programme, des parties prenantes ou des membres du public.

Tout employé qui dépose une plainte, ou manifeste l'intention de porter plainte ou participe à une enquête sur une violation présumée de la présente Politique ou du Code de conduite, de bonne foi, sera protégé contre les représailles, le harcèlement ou les conséquences négatives sur l'emploi à la suite du dépôt de la plainte ou de la participation à l'enquête.

Tout employé (en particulier les directeurs ou les superviseurs) qui harcèle ou exerce des représailles contre une telle personne sera passible de mesures disciplinaires, y compris la résiliation de son emploi ou de son



contrat. Toutes les plaintes doivent être tenues confidentielles autant que possible afin de minimiser le risque de représailles.

En ce qui concerne le personnel apparenté, les clients/participants au programme ou un membre du public qui dépose une plainte, [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] s'assurera, au mieux de ses capacités, qu'il n'y ait pas de représailles contre le plaignant et soutiendra le plaignant dans la résolution de la plainte.

Norme 8 : Sauvegarde numérique

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] reconnaît que les technologies numériques - souvent une caractéristique essentielle des services du programme de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] - peuvent présenter un risque de préjudice à court ou à long terme. Ces risques comprennent l'érosion du tissu social et des rapports humains à mesure que les interactions en personne sont remplacées par des interactions en ligne ou des médias sociaux, ainsi que les risques d'exposition ou d'utilisation abusive des données des clients/participants au programme pendant la mise en œuvre du projet et au-delà. [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] reconnaît aussi que les clients/participants au programme ont le droit de gérer leurs propres données, telles que la désinscription, pendant les délais d'exécution du programme et au-delà.

Tout en visant à réduire la fracture numérique et en utilisant diverses applications technologiques pour améliorer l'efficacité ou accroître la diffusion d'informations, de ressources financières ou d'autres biens et services, [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] s'efforce d'anticiper les effets néfastes du remplacement des activités en personne par des activités numériques et de protéger les ressources de données des clients.

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] identifiera, au mieux de ses capacités, les risques indésirables potentiels que ses interventions numériques peuvent avoir sur les clients/participants au programme et cherchera à atténuer ces risques au cours de la période du programme et au-delà.



Outil 5: Modèle de code de conduite

Description du processus : Cet outil est un modèle de code de conduite qui est une version adaptée du propre Code de conduite de la Grameen Foundation. Il est conçu pour s'aligner sur le langage trouvé dans la Politique de sauvegarde, figurant dans l'outil 2 de ce guide. Étant donné que la plupart des acteurs WEE disposent d'un Code de conduite, les sections du modèle de Code de conduite qui sont en **gras** sont celles qui sont alignées sur le langage de la Politique de sauvegarde et qui peuvent être nouvelles pour un Code de conduite existant.

Matériel requis : Pour adapter cette politique, d'autres politiques organisationnelles doivent être prêtes à être croisées et éventuellement mises à jour.

Étapes :

Étape 1 : Passez en revue le langage de ce Code de conduite et comparez-le au vôtre.

Étape 2 : Sur la base des **Adaptations nécessaires** décrites ci-dessous, remplacez les mots écrits en MAJUSCULES et mettez entre parenthèses « [...] » par vos propres informations organisationnelles. Alternativement, vous pouvez consulter votre Code de Conduite existant pour déterminer si l'ajout d'informations manquantes, telles que des informations sur la protection de l'enfance ou la protection du travail, doit être ajouté à votre Code de Conduite.

Étape 3 : Mettez à jour toutes les politiques ou tous les manuels connexes dont la langue doit également changer pour être cohérents avec le Code de conduite, comme un Manuel de l'employé.

Étape 4 : Suivez les procédures internes d'approbation de politiques.

Étape 5 : Partagez le Code de conduite et les politiques révisées connexes et les manuels de procédures avec les employés en utilisant les processus existants. S'il n'existe aucun processus, il sera important de sensibiliser et de former les employés sur les implications du Code de conduite révisé pour leur travail.

Étape 6 : Le cas échéant, partagez la politique avec les parties prenantes externes, par exemple les partenaires d'exécution et les sous-traitants.

Temps nécessaire : Il faudra environ 30 minutes pour examiner soigneusement ce modèle de code de conduite et ses implications prendre en compte. Cependant, l'adapter textuellement peut prendre de 1 heure à plusieurs semaines, en fonction de la façon dont vous devez l'adapter et le faire adopter par votre leadership.

Adaptations nécessaires : Cet outil a été conçu de manière à ce qu'un prestataire de services puisse inscrire son nom dans le Code de conduite, ainsi que l'explication de sa mission et des informations, objectifs, buts, etc. spécifiques au prestataire de services. Les endroits où la politique peut être adaptée sont indiqués en MAJUSCULES et entre parenthèses « [...] ». La plupart des adaptations requises sont des références aux politiques internes, la manière dont le prestataire de services référence ses principaux bénéficiaires (dans cet exemple, il est fait référence à « Participant » ou « Participants », qui peuvent être remplacés par des mots tels que bénéficiaires, clients, etc.) et ses parties prenantes, et des contacts pour les plaintes ou d'autres mécanismes de soutien interne pour les employés.

Facteurs de coût liés à l'outil : Le principal facteur de coût lié à l'utilisation de cet outil est le temps consacré par le personnel à examiner et à apporter des adaptations au modèle pour un usage organisationnel.

Risques à considérer : Le principal risque pour toute politique est que le Code de conduite soit approuvé mais que le personnel ne soit pas formé aux implications de ce dernier. Un plan de formation, de sensibilisation et de



soutien à la mise en œuvre du Code de conduite sera essentiel à son influence fructueuse sur les pratiques organisationnelles.

Langues : Anglais, français et espagnol.

Modèle de code de conduite

Introduction

Afin d'assurer le succès de la mission et de protéger la réputation de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES], il est impératif que les employés et les bénévoles de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES], y compris les membres du conseil d'administration, où qu'ils se trouvent, adoptent un comportement éthiquement sain et juridiquement conforme. Notre réputation d'intégrité et d'excellence exige le respect scrupuleux de l'esprit et de la lettre de toutes les lois et réglementations applicables et la prévention même de l'apparence d'un comportement inapproprié ou d'une inconvenance, ainsi qu'un respect scrupuleux des normes de conduite et d'intégrité personnelle les plus rigoureuses. Le succès continu de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] dépend de la confiance de nos donateurs, partenaires et participants et nous sommes déterminés à préserver cette confiance. Les employés de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] ont le devoir envers [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] et ses donateurs, partenaires et participants d'exercer toutes les activités d'une manière qui mérite une confiance renouvelée.

Les entrepreneurs sont liés par le contrat signé avec [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES], lequel peut inclure ce Code de conduite en fonction du cahier des charges de l'entrepreneur. Les filiales et les entités contrôlées sont encouragées à adopter un Code de conduite similaire.

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES], en vertu de ses documents de constitution et dans le cadre de ses statuts, a pour mission de [COPIER DANS LA DÉCLARATION D'INTENTION]. La manière dont [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] exécute sa mission est aussi importante que la mission elle-même. [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] doit à tout moment exercer ses activités d'une manière qui augmente et fasse preuve d'intégrité, d'obligation, de responsabilité et de transparence.

Termes du Code de conduite

Les employés de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] acceptent d'être liés par ce Code de conduite chaque fois qu'ils représentent [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES], font usage des installations, de l'équipement ou d'autres ressources de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES], ce qui pourrait ne pas avoir lieu pendant les heures de travail habituelles. Représenter [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] peut inclure, mais sans s'y limiter, les activités sociales où les employés de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] discutent de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] ou lorsque les employés de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] portent les vêtements de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES].

[NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES], dans la prestation de services et dans toutes les autres activités de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES], s'engage à respecter le Code de conduite suivant. [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] doit :

- a. Mener ses affaires conformément à la lettre, à l'esprit et à l'intention de toutes les lois et réglementations applicables.
- b. S'abstenir de toute activité illégale, malhonnête, socialement inappropriée ou contraire à l'éthique.
- c. Se conformer à toutes les politiques, procédures et directives internes ainsi qu'à toutes les lois et réglementations applicables.



- d. S'efforcer de préserver et de protéger les actifs de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES], notamment les espaces de bureau et l'équipement, et d'assurer leur utilisation efficace et appropriée. Tous les actifs de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] ne doivent être utilisés qu'à des fins commerciales légitimes de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES].
- e. Agir et se comporter dans le meilleur intérêt de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES].
- f. Faire preuve de discernement, basé sur des normes morales élevées.
- g. Lier et reconnaître cette politique à la demande des ressources humaines ou du PDG de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES].

Tous les employés de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] ne doivent pas :

- a. Accepter, ou rechercher au nom de toute personne, tout avantage financier ou gain d'une valeur autre que nominale offert à la suite de l'affiliation de l'employé de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] avec [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES].
- b. Entreprendre sciemment toute action ou faire toute déclaration destinée à influencer la conduite de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] de manière à conférer un avantage financier à toute personne, société ou entité dans laquelle la personne compte un intérêt ou une affiliation importante.
- c. Utiliser publiquement l'affiliation de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] dans le cadre de la promotion de politiques partisans, de questions religieuses ou de positions sur des questions non conformes à la vision et aux convictions de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES].
- d. Divulguer ou utiliser toute information confidentielle de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] qui est disponible uniquement en raison de l'affiliation avec [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES], à ou avec toute personne non autorisée par [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] à recevoir cette information, ou d'utiliser toute information de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] au détriment de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] (voir Politique relative aux informations confidentielles).
- e. Autoriser l'utilisation du nom ou du logo, des fonds, des marques, des services ou de la propriété de de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] à des fins personnelles, ou pour le bénéfice ou l'avantage de toute personne, sauf en conformité avec la politique de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES].
- f. Opérer ou agir d'une manière qui crée un conflit avec les intérêts de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] (voir la politique relative aux conflits d'intérêts).
- g. **S'engager dans une activité sexuelle avec des enfants (personnes de moins de 18 ans) quel que soit l'âge de la majorité ou l'âge du consentement au niveau local. La croyance erronée de l'âge d'un enfant ne constitue pas une défense.**
- h. **S'engager dans des relations sexuelles entre le personnel de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] et les bénéficiaires de l'assistance, car celles-ci reposent sur une dynamique de pouvoir intrinsèquement inégale, compromettent la crédibilité et l'intégrité du travail de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] et sont vivement déconseillées.**
- i. **S'engager dans l'exploitation du travail des enfants ou du travail qui compromet la santé, la sécurité, le développement mental et social et la scolarisation d'un enfant (Remarque : un enfant est une personne âgée de moins de 18 ans).**
- j. **S'engager dans toute activité susceptible de favoriser ou de conduire à l'esclavage, à la servitude, au travail forcé et obligatoire et à la traite de personnes.**



Rapports / Signalements

Les employés de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] doivent signaler les conduites contraires à l'éthique, les comportements illégaux, les fraudes, les abus ou le gaspillage conformément à la [NOM DE LA POLITIQUE, LE PLUS PROBABLEMENT APPELÉE POLITIQUE DE DÉNONCIATION], notamment en signalant à [INDIQUER LA PERSONNE APPROPRIÉE À QUI L'EMPLOYÉ DOIT AVOIR RECOURS, PROBABLEMENT À SON SUPERVISEUR, UN MEMBRE DE L'ÉQUIPE DE DIRECTION, DES RESSOURCES HUMAINES, DE L'ÉQUIPE JURIDIQUE, ETC.]. Si une situation survient pour laquelle l'employé n'est pas sûr qu'il existe une violation d'une politique de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES], l'employé doit demander conseil à [INDIQUER LA PERSONNE APPROPRIÉE ET L'EMPLOYÉ A QUI SIGNALER, PROBABLEMENT À SON SUPERVISEUR, UN MEMBRE DE L'ÉQUIPE DE DIRECTION, DES RESSOURCES HUMAINES, DE L'ÉQUIPE JURIDIQUE, ETC.]. Nous devons maintenir un environnement dans lequel les employés de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] se sentent libres d'attirer l'attention sur d'éventuelles violations de la loi ou des politiques et d'enquêter de manière impartiale sur les inquiétudes connexes. [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] n'exercera pas de représailles contre une personne pour avoir signalé de bonne foi des violations présumées des lois, des réglementations ou des politiques de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES]. En outre, nous ne tolérerons pas de représailles contre les employés de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] pour de tels signalements. Les employés de [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] doivent coopérer aux enquêtes internes sur la conduite répréhensible.

Conséquences

Le mépris ou le non-respect de ce Code de conduite peut entraîner des mesures disciplinaires pouvant aller jusqu'au licenciement.

Contactez [NOM DU SERVICE OU DE L'UNITÉ, COMME LE SERVICE DES RESSOURCES HUMAINES OU LE SERVICE JURIDIQUE] pour plus d'informations ou pour toute question concernant le Code de conduite.

Signature

Date :



Outil 6 : Évaluation « Do No Harm » (ne pas nuire) pour les Projets, Produits et Services

Description du processus : Il s'agit d'une version adaptée de la propre évaluation Do No Harm de la Fondation Grameen qui est utilisée pour identifier les principales inquiétudes liées à la fourniture de produits et de services ou à la mise en œuvre d'activités de projet. L'outil est conçu pour être un document évolutif adapté à des projets, produits et services spécifiques révisés et consultés au fil du temps, commençant idéalement au stade de la proposition jusqu'à la clôture du projet. Cette évaluation Do No Harm est similaire à d'autres évaluations des risques de sauvegarde, qui est un titre alternatif. Pour obtenir des exemples d'autres évaluations de risques de protection et des ressources de protection, consultez le [Centre de ressources et d'assistance sur la sauvegarde](#).

Matériel requis : Les documents de projet connexes peuvent être utiles pour compléter l'évaluation, tels que les propositions de projet, les rapports d'étude de marché, les évaluations d'impact, etc.

Étapes :

- **Étape 1 :** Passez en revue l'évaluation Ne pas nuire pour vous familiariser avec les dimensions évaluées. Il existe dix maîtres-mots qui commencent par la lettre **A** et leurs questions associées. Le propos des 10 A est d'aider le personnel à se souvenir des dimensions de l'évaluation s'il n'y a pas suffisamment de temps pour répondre à toutes les questions, comme lors de l'examen des risques au stade de la proposition d'un nouveau projet.
- **Étape 2 :** Répondez aux questions et documentez toute inquiétude relevée dans les réponses qui pourrait présenter un risque pour les participants au programme.
- **Étape 3 :** Évaluez la gravité du risque de causer des préjudices et la probabilité de voir ce risque se convertir en réalité. La manière d'évaluer la gravité du risque est expliquée dans l'outil.
- **Étape 4 :** Élaborez des stratégies d'atténuation potentielles. La manière de hiérarchiser les différentes stratégies d'atténuation est expliquée dans l'outil.
- **Étape 5 :** Après avoir répondu aux questions liées aux 10 A, envisagez les principales implications des risques et déterminez qui sera responsable ainsi que le calendrier pour répondre aux préoccupations.
- **Étape 6 :** Indiquez les préoccupations auxquelles vous ne répondrez pas directement et pourquoi. Bien que l'évaluation suscite probablement plusieurs inquiétudes, toutes ne sont pas sous le contrôle de l'organisation ou des inquiétudes qu'une organisation se sent en mesure de traiter directement.

Temps nécessaire : Cette évaluation peut prendre environ 2 heures, ou plus, en fonction du nombre d'employés concernés. Étant donné qu'il est conseillé de mettre à jour l'évaluation au fil du temps, la mise à jour peut ne nécessiter que 10 à 15 minutes.

Adaptations nécessaires : Cet outil utilise les termes Participant ou Participants pour décrire les bénéficiaires d'un acteur WEE (qui peuvent être remplacés par des mots tels que bénéficiaires, clients, etc.). Ceci peut être révisé pour utiliser des termes pertinents sur le plan organisationnel.

Facteurs de coût liés à l'outil : Le principal facteur de coût lié à l'utilisation de cet outil est le temps passé par le personnel à répondre aux questions et à mettre à jour l'outil.

Risques à considérer : Il n'existe aucun risque connu lié à l'utilisation de cet outil.

Langues : Anglais, français et espagnol.



Évaluation Do No Harm

Contexte

Quels sont les risques potentiels associés au projet, au produit ou au service ? Cette évaluation Do No Harm doit se vouloir un document évolutif, de l'étape de la proposition à la phase d'achèvement du projet. Périodiquement, le document doit être mis à jour à mesure que de nouvelles informations ou expériences sont acquises. Il existe dix maîtres-mots qui commencent par la lettre A qui seront couverts ci-dessous. Le projet proposé doit être évalué par l'équipe du programme afin d'identifier les risques potentiels associés à chaque A. Les notes, les inquiétudes et les données doivent être documentées, associées à chaque dimension, ou à un mot en A. Les risques doivent être évalués en termes de degré de gravité, ou d'action prioritaire, en utilisant les descriptions suivantes :

- **Graves** : Peuvent accroître la probabilité de violence, violence sexiste, lésion, invalidité permanente, décès, entraîner l'abandon/le refus/l'incapacité des participants à s'engager dans le projet et/ou très susceptible de se produire ou d'être vécu fréquemment (quotidien/hebdomadaire/mensuel) ou avoir de graves répercussions sur le projet.
- **Modérés** : Peuvent augmenter les conflits, tels que les disputes, limiter l'engagement des participants, réduire la satisfaction ou la perception des participants (ou d'autres participants indirects tels que les conjoints ou les membres de la communauté) à l'égard du programme et/ou susceptibles de se produire ou d'être vécus périodiquement (tous les mois ou tous les deux mois ou de façon saisonnière) ou n'ont qu'un impact modéré sur le projet.
- **Faibles** : Peuvent n'affecter que quelques participants pour des raisons particulières, peuvent facilement s'atténuer et/ou sont très peu susceptibles de se produire ou d'être problématiques ou être ressentis rarement/se produisent rarement.

Pour chaque risque identifié, développez des stratégies d'atténuation et traitez le risque à l'aide des **solutions WISE**. WISE correspond à : **WISE (W-Warn, I-Isolate, S-Substitute, E-Eliminate)** L'élimination est le moyen le plus efficace de traiter un risque, tandis que le simple fait d'avertir des dangers est la stratégie la moins efficace.

Bien que cet outil puisse être utilisé de manière générale, des exemples de stratégies sont fournis entre parenthèses concernant les entreprises des femmes exposées à l'exploitation des enfants, telles que "les enfants travaillant la nuit dans les entreprises des femmes".

- **Avertir** : Communiquer, former et superviser les participants et les autres pour éviter les dangers (*Ex. Enseigner aux jeunes travailleurs à porter des vêtements de couleur claire ou réfléchissants lorsqu'ils exécutent un travail de nuit ; utiliser des feux de détresse pour attirer davantage l'attention sur les dangers physiques nocturnes sur le lieu de travail.*)
- **Isoler** : Instaurer une distance ou d'autres barrières pour protéger les participants et les autres d'encourir des risques. Ceci comprend, par exemple, la distanciation sociale et l'utilisation d'équipements de protection individuelle tels que des masques et des gants. (*Ex. Faire usage de barrières, de barricades ou de cordes pour bloquer l'accès des enfants aux zones de chantier qui ne sont pas surveillées la nuit.*)
- **Substituer** : Changer le personnel, l'équipement, les fournitures, les processus ou d'autres facteurs pour réduire les risques (*Ex. Substituer un éclairage plus faible par un autre plus vif pour améliorer la visibilité dans les espaces de travail.*)
- **Éliminer** : Supprimer complètement ou arrêter un risque (*Ex. Éliminer le travail de nuit effectué par des enfants (en général de 20 h à 6 h).*)



Enfin, une fois l'évaluation terminée, l'équipe doit synthétiser les priorités clés et les mesures de suivi ainsi que les questions qui ne peuvent pas être traitées de manière adéquate par le programme et pourquoi.



Les 10-A de l'Innocuité (Do No Harm)	Questions clés	Evaluation	Répercussion potentielle du risque (Grave, Modérée, Faible)	Stratégies d'atténuation potentielles (WISE)
<p>Acteurs <i>(Personnes impliquées dans un projet, un produit ou un service)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Avez-vous identifié les principaux gardiens de l'accès des femmes et des avantages des services ? <i>(Un gardien est toute personne qui peut interdire ou restreindre la participation d'un participant à un projet ou à l'utilisation d'un produit ou d'un service. Les gardiens peuvent être des maris, des dirigeants communautaires, des partis politiques, des membres de la famille, etc.)</i> • Avez-vous identifié des parties prenantes susceptibles de « diviser » ou de « connecter » les participants à l'intervention ? Quelles sont les stratégies pour tirer parti des « connecteurs » et atténuer les risques/l'influence des « séparateurs » ? • Votre plan d'étude de marché/plan de mise en œuvre décrit-il comment et quand les acteurs seront engagés ? 			
<p>Sensibilisation (Comment les gens sont informés d'un</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Votre plan d'étude de marché/plan de mise en œuvre tient-il compte de la manière dont les gardiens seront inclus/informés ? 			



<p>projet, d'un produit ou d'un service)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le plan du projet a-t-il envisagé si les gardiens et les femmes devraient être informés ensemble, séparément, et pourquoi ? 			
<p>Disponibilité <i>(Probabilité que les participants soient capables de participer à une activité)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Le plan d'étude de marché et le plan de mise en œuvre ont-ils pris en compte la manière dont l'intervention affectera l'emploi du temps des femmes ? Quelle charge sera-t-elle ajoutée ou supprimée et comment ces risques peuvent-ils être atténués ? • Le plan a-t-il pris en compte le moment où les femmes peuvent être disponibles et les considérations en matière de sécurité pour se rendre aux réunions et en revenir, ainsi que les points pour l'intervention ? 			
<p>Agents <i>(Personnes qui proposent des activités, des produits ou des services de projet à un participant)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Qui sont les agents essentiels, notamment toute personne qui dialoguera directement avec les participants lors de l'offre des produits et des services ? • Les agents ont-ils été formés à la dynamique de genre/pouvoir ? Auraient-ils des préjugés personnels ou collectifs ? • Existe-t-il des risques pour l'agent offrant les services et/ou l'interaction des femmes avec cet agent (les femmes ne devraient-elles être servies que par des agents femmes ? Faut-il encourager un couple homme/femme ?) ? 			



<p>Services supplémentaires <i>(Tout service non considéré comme essentiel à la stratégie d'une organisation)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Votre plan d'intervention remédie-t-il aux insuffisances des produits/services nécessaires pour atteindre les objectifs du programme ? • Comment ces lacunes peuvent-elles être comblées directement par l'organisation ? • Quels partenariats peuvent-ils être nécessaires pour parachever les besoins connus des femmes ? 			
<p>Pertinence <i>(Dans quelle mesure un projet, un produit ou un service est adapté pour répondre aux besoins des participants)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dans quelle mesure l'intervention est-elle adaptée au contexte, en particulier en ce qui concerne les normes sociales susceptibles d'être remises en question par la conception, la mise en œuvre et l'évaluation de l'intervention ? • Comment allez-vous impliquer différents acteurs qui peuvent partager des informations et des points de vue sur les normes sociales qui influenceront les résultats de l'intervention ainsi que les expériences des femmes lors de leur participation ? • Si l'intervention a été exécutée dans un contexte différent, quelles sont les normes sociales les plus importantes à confirmer par le biais d'une étude de marché ? 			



<p>Adoption <i>(Décision ou mesure prise pour participer à une activité ou utiliser un produit ou un service)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles pratiques, procédures ou normes encourageront ou interdiront-elles aux femmes d'accéder et d'adopter les produits ou services de l'intervention ? Quelles pratiques discriminatoires et/ou pratiques non sexistes devront-elles être combattues ? • Quels processus, procédures ou particularités de conception peuvent-ils réduire la participation continue et les avantages des femmes ? Comment vont-ils évoluer au fil du temps ? 			
<p>Agence <i>(Capacité à prendre ses propres décisions)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Quel contrôle ou voix au chapitre seront-ils nécessaires aux femmes ou obtiendront-elles avec l'intervention ? • L'agence (pouvoir de décision et contrôle) a-t-elle été prise en compte à toutes les étapes et pour toutes les interventions ? 			
<p>Durabilité <i>(Durabilité des impacts de l'intervention, du produit ou du service)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Quel est le risque pour les femmes et leur bien-être à l'achèvement du projet ? • Quel est le plan pour une disponibilité et un accès continus et durables aux services ? 			
<p>Évaluation <i>(Évaluation et enseignements tirés)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> • Existe-t-il un mécanisme de règlement des griefs pour divers points de contact avec les participants ? • Votre plan d'exécution explique-t-il comment les données seront utilisées 			



	<p>pour surveiller le potentiel de préjudice ?</p> <ul style="list-style-type: none">• Quels points de données seront-ils essentiels et comment seront-ils recueillis (par exemple, points de données ventilés par sexe, évaluations approfondies, etc.) ?• Certaines questions de recherche/d'évaluation sont-elles elles-mêmes susceptibles de causer un préjudice ?			
--	---	--	--	--



Implications clés

1. Quelles sont les principales implications des résultats de l'évaluation Do No Harm sur l'intervention proposée ? Quelles sont les réponses prioritaires que le programme prévoit de prendre pour atténuer les risques et qui est responsable de prendre ces mesures ?

Constatation clé	Stratégie d'intervention/d'atténuation	Responsabilité et délai de réponse
1		
2		
3		
4		
5		

2. Quels risques ne peuvent-ils pas être traités par le programme proposé et pourquoi ?

Constatation clé	Raison de l'omission
1	
2	
3	
4	
5	



Annexes

Acronymes et Glossaire des termes

Acronyme	Définition
RH	Ressources humaines
OIT	Organisation Internationale du Travail
S&E	Suivi et Évaluation
SIG	Système d'information de gestion
PA	Protocole d'accord
OCFT	Bureau de l'exploitation des enfants, du travail forcé et de la traite des personnes
RICHES	Réduction de l'incidence de l'exploitation des enfants et des conditions de travail préjudiciables dans les initiatives de renforcement économique
EAS/HS	Exploitation et abus sexuels et Harcèlement sexuel
SGP	Politique de sauvegarde
SPI-4	Outil d'indicateurs de performance sociale, version 4
SPM/GPS	Gestion de la performance sociale
SPTF	Groupe de Travail sur la Performance Sociale
UACW	Conditions de travail inacceptables
ONU	Nations Unies
UNESCO	Organisation des Nations unies pour l'éducation, la science et la culture
USDOL	Département américain du Travail
WEE	Autonomisation économique des femmes

Termes du guide SPM/GPS

Terme	Définition
Enfants à risque de s'engager dans le travail préjudiciable pour les enfants	<p>Un enfant risquant d'être engagé dans un travail dangereux est un enfant qui remplit une ou plusieurs des conditions suivantes :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) Le fait de vivre dans une région où l'exploitation des enfants est répandue ; 2) Le fait de vivre dans la pauvreté (telle que définie par les normes nationales) ; 3) Le fait d'être en âge scolaire, mais non scolarisé ; 4) Le fait d'avoir un ou plusieurs frères et sœurs impliqués dans l'exploitation des enfants ; 5) Le fait d'être orphelin ; 6) Le fait d'être le chef d'une famille ; 7) Affecté par un handicap ; et 8) Vivre dans une région où le taux de scolarisation est faible ou le taux d'abandon scolaire est élevé.
Travail des enfants	Les tâches ménagères et les formes de travail légal, y compris les travaux légers. Ce type de travail n'interfère pas avec la scolarité. Selon les normes internationales, l'âge minimum pour travailler est de 14 ou 15 ans, selon les pays, car certains pays en



	développement ont des âges minimums inférieurs pour travailler.
Do No Harm / Ne pas nuire	Une obligation éthique de tout mettre raisonnablement en œuvre pour connaître, atténuer ou éliminer les risques que les communications, la sensibilisation et les programmes, les produits, les services et autres activités ne causent pas de préjudice physique, émotionnel, financier, sexuel ou spirituel aux employés et au personnel apparenté ou aux participants.
Personnel de première ligne	Le personnel de première ligne fait référence au personnel des acteurs WEE qui travaillent directement avec les femmes pour aider à atteindre les objectifs WEE et sont principalement basés sur le terrain. Le personnel de première ligne peut se composer de formateurs, d'agents communautaires, d'agents de crédit, de travailleurs sociaux et d'agents de vulgarisation agricole, entre autres.
Travail préjudiciable pour les enfants (exploitation des enfants)	Le travail préjudiciable pour les enfants, ou exploitation des enfants, désigne tout travail qui entrave le développement d'un enfant et qui est : a) physiquement, mentalement ou moralement dangereux et nocif pour les enfants ; et b) interfère avec la scolarité d'un enfant. Le terme travail préjudiciable pour les enfants est également utilisé de manière interchangeable avec travail préjudiciable pour les enfants ou exploitation des enfants . La boîte à outils RICHES identifie également le travail préjudiciable pour les enfants comme tout travail difficile, dangereux ou insalubre (également connu sous le nom des 3 D).
Travail dangereux pour les adultes	Toute conditions de travail qui est considéré comme néfaste, tels que les salaires qui ne permettent pas aux travailleurs et à leurs familles de vivre décemment, les heures de travail, etc. qui dépassent huit heures par jour/48 heures par semaine, et de piètres conditions de santé et de sécurité au travail Les conditions de travail dangereuses sont surtout présentes dans le secteur informel, où sont gérées de nombreuses entreprises dirigées par des femmes, le travail vulnérable, tel que le travail sous contrat et le travail dans des environnements dépourvus de protection juridique ou disposant d'une protection juridique limitée, le travail forcé, qui est la forme la plus flagrante de travail et est particulièrement courant dans le travail domestique, la construction, et l'industrie manufacturière, l'agriculture, l'horticulture et les industries hôtelière et du sexe, ou le travail précaire, qui comprend les situations de travail instables telles que le travail temporaire et/ou informel, comme le secteur des soins domestiques, le secteur du nettoyage, le travail en cuisine, le travail dans les marchés et l'industrie manufacturière.
Personnel de direction	Le personnel de direction fait référence au personnel des acteurs WEE qui est principalement basé au siège de l'organisation et qui est responsable du développement et de la supervision de la stratégie et du programme.
Système d'information de gestion (SIG)	Pour certains Acteurs WEE, un SIG est un terme générique pour désigner le système de données utilisé pour saisir les données des participants, telles que les données démographiques, les informations commerciales, les données de prêt, etc. Il peut également être considéré comme le système bancaire central ou un système de gestion de la relation client. Il est également utilisé de manière générique dans ce guide, pour désigner tout système utilisé par un acteur WEE pour assurer le suivi des données relatives aux participants. Exemples de SIG : Mifos , TaroWorks , Musoni , Microfins , TrustBankCBS SaaS , Salesforce , et Tenemos , parmi tant d'autres. Les systèmes SIG



	mentionnés ici ne doivent pas être considérés comme des recommandations, mais simplement comme des exemples.
Participants	Les participants désignent les femmes qui bénéficient des services fournis par les Acteurs WEE. Les participantes peuvent être des femmes vivant dans des pays en développement qui possèdent des entreprises, exercent des activités de subsistance, sont des participantes des établissements de crédit, ou participent à des formations pour accroître leur accès aux opportunités économiques. En fonction de l'Acteur WEE, ces participantes peuvent aussi être dénomées par les termes suivants : clients, bénéficiaires ou membres.
Boîte à outils RICHES	Une collection d'outils qui visent à évaluer et à sensibiliser les acteurs du WEE et leurs participants sur les risques du travail préjudiciable pour les enfants et les adultes. Ces outils ont pour but d'atténuer ces risques. La boîte à outils de RICHES comprend : un portail en ligne permettant d'y avoir accès, des évaluations des risques et des diagnostics permettant d'évaluer les risques de travail préjudiciable pour les enfants, des études de marché et des outils de suivi et d'évaluation, un programme de formation basé sur le dialogue sur support papier et vidéo, une formation du personnel de gestion et de première ligne et des guides pour établir des liens avec les organisations de protection de l'enfance et faciliter les dialogues au sein des ménages et des communautés.
Sauvegarde	Toute mesure prise pour prévenir ou atténuer les préjudices.
Performance sociale	L'efficacité d'un prestataire de services à atteindre ses objectifs sociaux déclarés et à créer de la valeur pour ses participants. (SPTF)
Gestion de la performance sociale	SPM fait référence aux systèmes que les organisations utilisent pour atteindre leurs objectifs sociaux déclarés et placer les clients au centre de la stratégie et des opérations. (SPTF)
Autonomisation économique des femmes (WEE)	L'autonomisation économique des femmes est un processus par lequel les femmes augmentent leur capacité à réussir en tant que participantes égales et actives dans l'économie. Il s'agit notamment de l'amélioration de l'accès des femmes aux ressources humaines, économiques et sociales et du contrôle qu'elles exercent sur ces ressources (pouvoir sur) ; de leur capacité individuelle à prendre des décisions indépendantes dans leur intérêt, celui de leur famille, de leur communauté et de leur pays (pouvoir sur) ; de leurs atouts personnels, notamment leurs connaissances, leurs compétences, leur confiance en elles-mêmes, leur résilience et leur capacité à prendre et à gérer des risques (pouvoir dans) ; et de leurs atouts collectifs, tels que les services de soutien et les réseaux (pouvoir avec). L'autonomisation économique des femmes est essentielle pour atteindre l'égalité des sexes, la réduction de la pauvreté, la croissance économique et d'autres objectifs de développement durable.
Acteur ou initiatives d'autonomisation économique des	Il s'agit généralement d'entités ou de personnes qui soutiennent le développement ou l'expansion des entreprises féminines, fournissent des moyens de subsistance ou des services financiers et/ou soutiennent les femmes (au niveau mondial) dans leurs efforts



femmes (WEE)	pour accroître leur accès aux opportunités économiques, en particulier celles qui vivent dans des pays en développement. Les acteurs WEE peuvent être des institutions de microfinance, des organisations de soutien aux groupes d'épargne, des organisations non gouvernementales, des donateurs, des investisseurs ou des programmes gouvernementaux.
Conséquences imprévues	Résultats d'une action délibérée qui ne sont ni intentionnels ni prévus. Dans ce contexte, les conséquences imprévues sont supposées être négatives ou préjudiciables.

Outil 3 : Termes du modèle de politique de genre

Terme	Définition
Genre	Le genre fait référence aux rôles, aux comportements, aux activités et aux attributs qu'une société donnée, à un moment donné, considère comme appropriés pour les hommes et les femmes. Le genre fait également référence aux relations entre les femmes et celles entre les hommes. Ces attributs, opportunités et relations sont d'ordre social et sont appris par le biais de processus de socialisation. Ils sont spécifiques au contexte/temps et sont variables. (ONU)
Égalité des sexes	L'égalité des droits, des responsabilités et des chances des femmes et des hommes, et des filles et des garçons. L'égalité ne signifie pas que les femmes et les hommes deviendront les mêmes, mais que les droits, les responsabilités et les opportunités des femmes et des hommes ne dépendront pas du fait qu'ils soient nés homme ou femme. L'égalité des sexes implique que les intérêts, les besoins et les priorités des femmes et des hommes soient pris en considération, en reconnaissant la diversité des différents groupes de femmes et d'hommes. L'égalité des sexes n'est pas une question de femmes, mais cela devrait concerner et impliquer pleinement les hommes aussi bien que les femmes. L'égalité entre les femmes et les hommes est considérée à la fois comme une question de droits de l'homme et comme une condition préalable et un indicateur d'un développement durable axé sur les personnes. (ONU)
Parité des sexes	Processus d'être juste envers les hommes et les femmes. Pour garantir l'équité, des mesures doivent souvent être mises en place pour compenser les désavantages historiques et sociaux qui empêchent les femmes et les hommes d'opérer sur un pied d'égalité. La parité est un moyen. La parité est le résultat. (UNESCO)
Intégration de la dimension de genre	L'intégration d'une perspective de genre est le processus d'évaluation des implications pour les femmes et les hommes de toute action planifiée, notamment la législation, les politiques ou les programmes, dans n'importe quel domaine et à tous les niveaux. C'est une stratégie visant à faire des inquiétudes et des expériences des femmes comme des hommes une partie intégrante de la conception, de l'exécution, du suivi et de l'évaluation des politiques et des programmes dans toutes les sphères politiques, économiques et sociétales, afin que les femmes et les hommes en bénéficient de manière égale, et que l'inégalité ne se perpétue pas. L'objectif ultime de l'intégration est de parvenir à la parité des sexes. (ONU)



Outil 4 : Termes du modèle de politique de sauvegarde

Terme	Définition
Assistance (aux survivants)	Elle comprend les services médicaux, les services psychosociaux, l'assistance juridique, les services de police, les services spéciaux pour les personnes victimes de la traite ou de violence domestique, ainsi que le logement et les services sociaux.
Participants	Toute personne qui bénéficie directement ou indirectement d'un programme, d'un projet, d'un produit ou d'un service d'une organisation, notamment les participants à des séances de formation, des ateliers et des séminaires ; les utilisateurs finaux de produits et services financiers ou d'outils numériques et les membres de leur famille ainsi que les membres de la communauté. Ils peuvent aussi être dénommés par les termes suivants : clients, bénéficiaires ou par d'autres termes pertinents.
Enfant	Toute personne n'ayant pas atteint l'âge de 18 ans, en dépit de toute loi locale définissant un âge de majorité ou de consentement différent. La croyance erronée quant à l'âge de l'enfant n'est pas une défense.
Maltraitance des enfants	<p>Violence physique, sexuelle et/ou émotionnelle, exploitation et négligence (toutes définies ci-dessous), traite ou exploitation commerciale, transactionnelle, par le travail ou autre entraînant un préjudice réel ou potentiel pour la santé, le bien-être, la survie, le développement, ou la dignité de l'enfant. Cela comprend, mais sans s'y limiter, tout acte ou inaction qui entraîne la mort, un préjudice physique ou émotionnel grave pour un enfant, ou un acte ou une inaction qui présente un risque imminent de préjudice grave pour un enfant. (Voir également la définition des pires formes d'exploitation des enfants sous la définition de l'exploitation des enfants).</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Violence physique - actes ou inactions entraînant des lésions (pas nécessairement visibles), des douleurs ou des souffrances inutiles ou injustifiées sans causer de blessure, de préjudice ou de risque de préjudice pour la santé ou le bien-être d'un enfant, ou la mort. De tels actes peuvent inclure, mais sans s'y limiter, donner des coups de poing, frapper, donner des coups de pied, mordre, secouer, lancer, poignarder, étouffer ou frapper (quel que soit l'objet utilisé) ou brûler. Ces actes sont considérés comme de la violence, qu'ils aient ou non pour but de blesser l'enfant. ● Séviences sexuels – attouchement sur les organes génitaux d'un enfant, pénétration, inceste, viol, sodomie, attentat à la pudeur et exploitation par la prostitution ou la production de matériel pornographique. ● Violence psychologique ou mauvais traitement – atteinte à la capacité psychologique ou à la stabilité émotionnelle de l'enfant causée par des actes, des menaces d'actes ou des tactiques coercitives. La violence psychologique peut inclure, mais sans s'y limiter, l'humiliation, le contrôle, l'isolement, la rétention d'informations ou toute autre activité délibérée qui fait que l'enfant se sente diminué ou ait honte. ● Exploitation – la maltraitance d'un enfant impliquant une certaine forme de rémunération ou dont les auteurs bénéficient d'une manière ou d'une autre. L'exploitation représente une forme de coercition et de violence qui porte préjudice à la santé physique ou mentale, au développement, à l'éducation ou au



	<p>bien-être de l'enfant.</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Négligence – l'incapacité à subvenir aux besoins fondamentaux d'un enfant par les personnes responsables de la garde d'un enfant. ● Grooming/séduction – comportement qui permet à un agresseur de se procurer plus facilement un enfant pour des rapports sexuels. Par exemple, un agresseur peut établir une relation de confiance avec l'enfant, sa famille ou sa communauté, puis chercher à sexualiser cette relation (par exemple, en stimulant les sentiments amoureux ou en exposant la victime à des concepts sexuels par le biais de la pornographie). Le grooming implique souvent de normaliser son comportement envers tout le monde, pas seulement l'enfant, et peut également impliquer de donner des cadeaux, des faveurs ou de l'argent à l'enfant, à sa famille et/ou à la communauté.
Exploitation des enfants	<p>Tout travail qui prive les enfants de leur enfance, de leur potentiel et de leur dignité et qui porte préjudice à leur développement physique et mental. Les pires formes d'exploitation des enfants, telles que définies par la Convention 182 de l'OIT, comprennent toutes les formes d'esclavage et de travail forcé ou obligatoire, notamment la traite des enfants, la prostitution et la pornographie infantiles, l'engagement d'enfants dans d'autres activités illicites telles que le trafic de drogue et tout travail, par sa nature susceptible de porter atteinte à la santé, à la sécurité et à la moralité des enfants. En ce qui concerne les enfants entreprenant des travaux dans une organisation, l'exploitation des enfants est définie comme <u>tout travail</u> réalisé par un enfant n'ayant pas atteint l'âge légal [varie selon les pays et est défini par la législation nationale ou la législation internationale en l'absence de législation nationale, qu'il soit rémunéré ou non.]</p>
Plaignant	<p>Une personne ou une partie qui dépose la plainte, notamment le survivant présumé de la violation de sauvegarde ou une autre personne qui a connaissance des actes répréhensibles.</p>
Consentement	<p>Le consentement est un accord pour des actes sexuels, donné librement sans aucun élément de force, de fraude, de tromperie ou de coercition - qu'il soit de nature physique, émotionnelle, économique ou sociale. Les deux composantes nécessaires du consentement sont qu'il soit à la fois éclairé et volontaire, c'est-à-dire que les personnes concernées comprennent pleinement l'acte sexuel auquel l'accord « oui » est donné, sans aucun recours à l'influence, à la force ou à la coercition. Les enfants sont mineurs et ne peuvent jamais donner leur consentement à une relation sexuelle avec un adulte.</p>
Entrepreneurs	<p>Les tiers (personnes physiques ou morales) qui entreprennent des travaux ou font des affaires avec ou pour une organisation, notamment les entrepreneurs indépendants, les consultants, les bénévoles, les boursiers et les stagiaires, qu'ils soient rémunérés ou non. Dans la Politique de sauvegarde, le terme « entrepreneur » ne s'applique pas aux partenaires d'exécution ou aux sous-traitants.</p>
Violence domestique	<p>Un modèle de comportement dans toute relation, que ce soit au sein d'un ménage ou avec un partenaire intime, qui est utilisé pour obtenir ou conserver le pouvoir et le contrôle sur cette personne. La maltraitance peut englober des actions physiques, sexuelles, émotionnelles, économiques ou psychologiques ou des menaces d'actions qui influencent une autre personne. Cela comprend tout comportement qui effraie, intimide, terrorise, manipule, frappe, humilie, blâme, porte préjudice ou blesse quelqu'un. Les</p>



	victimes sont le plus souvent des partenaires intimes, mais peuvent également être des enfants, des parents ou d'autres proches ou membres du ménage.
Employés	Comprend tout le personnel du siège et local doté d'un contrat de travail avec une organisation, à l'exclusion des sous-traitants, à temps plein et à temps partiel, quel que soit leur rôle, et comprend spécifiquement les gestionnaires et les superviseurs.
Partenaires d'exécution (IP)	Organisations et institutions internationales ou locales (publiques et privées) qui signent des accords (par exemple, des accords de sous-subsidation ou des protocoles d'accord (MOU)) avec une organisation et mettent en œuvre ou soutiennent les activités d'une organisation.
Intimidation	Tout comportement ou modèle de comportement qui effraie ou est raisonnablement calculé pour effrayer une autre personne dans la soumission, le silence, la conformité ou l'acquiescement à l'égard de comportements ou d'actions inappropriés, illégaux ou contraires à la politique ou à la procédure ou qui perturbent ou créent de manière déraisonnable un environnement de travail hostile.
Rapporteur	Personne ou partie signalant ou soumettant une plainte.
Intimé	L'intimé/défendeur est une personne ou une partie contre laquelle la plainte est déposée.
Représailles	Toute action entreprise par un intimé pour faire taire la plainte d'un rapporteur, telle qu'un licenciement, une rétrogradation, une réinstallation ou autrement, le menaçant, l'intimidant ou l'effrayant avec une action hostile.
Sauvegarde	Toute mesure prise pour prévenir ou atténuer les préjudices.
Point focal prévention ou SFP	Une personne (généralement un employé) nommée pour superviser et exécuter des fonctions spécifiques dans le cadre d'une politique de sauvegarde.
EAS/HS	Exploitation et abus sexuels et harcèlement sexuel tels que définis ci-dessous.
Exploitation sexuelle	Tout abus réel ou tentative d'abus d'une position de vulnérabilité, de pouvoir différentiel ou de confiance, à des fins sexuelles, notamment le profit financier, social ou politique de l'exploitation sexuelle d'autrui. Cela comprend le mariage forcé, l'esclavage sexuel et le proxénétisme.
Abus sexuel	Toute intrusion physique réelle ou menacée de nature sexuelle, que ce soit par la force ou dans des conditions inégales ou coercitives. Cela comprend toute activité sexuelle avec un enfant définie sous « Maltraitance des enfants » ci-dessus.
Harcèlement sexuel	Toute avance sexuelle importune, demande de faveur sexuelle, comportement verbal ou physique importun ou geste de nature sexuelle (par exemple, par le biais d'une blague, d'un courriel ou d'une autre forme de communication), remarque offensante liée au sexe, au genre, à l'identité de genre d'une personne, ou l'orientation sexuelle, ou tout autre comportement de nature sexuelle susceptible de : (1) offenser ou humilier une autre personne ou nuire au travail ou au rendement professionnel d'une autre personne, (2) créer un climat de travail intimidant, offensant, abusif ou hostile, ou (3) entraîner une décision défavorable en matière d'emploi (comme le licenciement ou la rétrogradation de la victime).
Approche axée sur les survivants	Signifie que l'approche en matière de traitement de plainte cherche à placer au centre du processus la dignité, les expériences, les considérations, les besoins et les résiliences de la survivante lors de l'enquête et de la réponse aux incidents. Une approche axée sur les survivants aide à promouvoir le rétablissement d'un survivant et à renforcer sa



	capacité de prendre des décisions sur les possibles interventions.
Traite des personnes	Le recrutement, le transport, le transfert, l'hébergement ou l'accueil de personnes, par le biais de la menace ou de l'usage de la force ou d'autres formes de coercition, d'enlèvement, de fraude, de tromperie, d'abus de pouvoir ou d'une situation de vulnérabilité ou du fait de donner ou de recevoir des paiements ou des avantages pour obtenir le consentement d'une personne ayant autorité sur une autre personne, ou à des fins d'exploitation. L'exploitation comprend, au minimum, l'exploitation de la prostitution d'autrui ou d'autres formes d'exploitation sexuelle, l'exploitation des enfants ou les services forcés, l'esclavage ou les pratiques similaires à l'esclavage, la servitude ou le prélèvement d'organes. Le consentement n'est pas pris en considération lorsque l'un des moyens susmentionnés est utilisé. Le recrutement, le transport, le transfert, l'hébergement ou l'accueil d'un enfant à des fins d'exploitation est considéré comme "traite des personnes" même s'il n'implique aucun des moyens ci-dessus.
Conditions de travail inacceptables	L' OIT définit les conditions de travail inacceptables comme celles qui "bafouent les principes et les droits fondamentaux au travail, mettent en danger la vie, la santé, la liberté, la dignité humaine et la sécurité des travailleurs ou maintiennent les ménages dans des conditions de pauvreté".
Conséquences imprévues	Résultats d'une action délibérée qui ne sont ni intentionnels ni prévus. Dans ce contexte, les conséquences imprévues sont supposées être négatives ou préjudiciables.
Fournisseurs	Les personnes ou les entreprises qui fournissent à [NOM DU PRESTATAIRE DE SERVICES] des biens et des services par le biais de contrats (par exemple, hôtels, fournisseurs de transport ou de véhicules, alimentation et restauration, travaux d'entretien et matériel de bureau et informatique). Notez que les fournisseurs sont également inclus dans la définition d'"entrepreneurs".
Visiteurs	Toute personne qui visite un bureau de l'organisation ou qui entre en contact avec ou observe les participants. Cela comprend les journalistes, les donateurs, les membres du conseil d'administration, le personnel chargé de la propriété intellectuelle ou d'autres personnes intéressées.
Bénévoles	Toute personne qui preste des services à court terme pour le compte d'une organisation à titre bénévole ou qui est rémunérée financièrement par une autre entité.
Lieu de travail	Tout endroit où se déroulent les travaux ou les activités d'une organisation (que ce soit dans un bureau ou à l'extérieur, par exemple, dans un hôtel, dans l'établissement d'un participant, au bureau PI ou à tout autre endroit), ainsi que la proximité immédiate d'un tel endroit.
Intimidation en milieu de travail	Tout type de comportement se produisant sur le lieu de travail qui nuit, intimide, offense, dégrade, menace, réprimande, humilie ou empêche le travail de se faire et qui est dirigé vers tout employé, sous-traitant, employé d'IP ou participant.
Harcèlement au travail	Conduite indésirable survenant sur le lieu de travail, où une personne (par exemple, un employé, un personnel apparenté, un participant) est soumise à un comportement répété, importun et non sollicité ; la personne la considère offensante, intimidante, humiliante ou menaçante ; et/ou une personne raisonnable considérerait cela comme offensant, humiliant, intimidant ou menaçant. Le harcèlement au travail couvre un large éventail de comportements et peut inclure des comportements physiques, verbaux ou non



	verbaux importuns.
--	--------------------



Remerciements

Cet outil a été développé par Bobbi Gray de la Fondation Grameen avec le soutien d'Amelia Kuklewicz de la Fondation Grameen. Les graphiques ont été conçus par Lilli Beth Gelvezon, une consultante indépendante et Jenna Smith de la Fondation Grameen. L'édition finale a été réalisée par Jenna Smith.

L'équipe tient à exprimer sa gratitude à Sarah Sunderlin Simpson, Kristen Pancio et Alexander Billings du Bureau de l'exploitation des enfants, du travail forcé et de la traite des personnes (OCFT) pour leur encadrement, leur travail d'édition, leur contribution à la conception et leur soutien pendant la conception de cet outil. L'équipe remercie également les nombreux membres du personnel de l'OCFT qui ont pris le temps d'examiner les ébauches et de fournir un soutien à la conception et à l'édition, notamment Kristen Pancio, Alexander Billings et Tanya Shugar.

Enfin, l'équipe exprime sa profonde gratitude à tous ceux qui ont aidé à organiser et à participer aux formations pilotes et aux événements d'apprentissage, en particulier pour leurs idées créatives, leurs recommandations et leurs suggestions qui ont permis d'affiner cet outil. En particulier, l'équipe tient à remercier les personnes suivantes :

- Amelia Greenberg, Groupe de Travail de Performance Sociale (SPTF)
- Johanna Ryan, Vision Fund International, Royaume-Uni
- Tessa Joy Policios, Community Economic Ventures, Inc. (CEVI), les Philippines
- Luz Coronado, Programme de développement communautaire de Saint Elizabeth (SECDEP), Philippines
- Ever Rios, Karla Núñez, CrediCampo, El Salvador
- Luis Corea, Organización de Desarrollo Empresarial Femenino (ODEF), Honduras
- Anna Kanze de Grassroots Capital, États-Unis
- Anthony Randazzo, US International Development Finance Corporation (DFC)
- Paloma Menéndez, Banco Pichincha, Équateur
- Adetunji Afolabi, Plateforme de microfinance nigériane
- Abel Oveneri, LAPO Microfinance Bank, Nigéria
- Kenneth Okakwu, Institut LAPO pour la microfinance et le développement des entreprises, Nigéria
- Edgar Aguilar Paucar et Patricia Richter, Organisation internationale du travail (OIT)



"Le Guide de gestion de la performance sociale RICHES" par Bobbi Gray et Amelia Kuklewicz du projet RICHES dirigé par la Grameen Foundation USA et l'American Bar Association Rule of Law Initiative est sous licence [CC BY 4.0 < 2](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/). Grâce à cette licence Creative Commons, vous êtes encouragés à adapter, transformer et développer ce matériel.

Pour citer cet ouvrage, nous proposons la citation suivante :

Gray B, Kuklewicz A. (2022). Guide de gestion de la performance sociale RICHES Fondation Grameen et L'association du barreau Américain-Initiative sur les règles de droit. <https://grameenfoundation.org/riches/riches-toolkit/spm-guide>



Si cette œuvre est adaptée pour un usage privé ou commercial, nous encourageons la reconnaissance suivante :

Cet ouvrage, "[*NOM DE VOTRE DÉRIVATION/ADAPTATION*]" est un dérivé du "[RICHES Social Performance Management Guide](#) " sous licence [CC BY 4.0](#) par Bobbi Gray et Amelia Kuklewicz du projet RICHES dirigé par [Grameen Foundation USA](#) et [American Bar Association Rule of Law Initiative](#) et soutenu par le [Département américain du Travail, le Bureau d'exploitation des enfants, du travail forcé et de la traite des personnes](#). Ce document ne reflète pas nécessairement les opinions ou les politiques du Département du travail des États-Unis, et la mention de noms commerciaux, de produits commerciaux ou d'organisations ne sous-entend pas l'approbation du gouvernement des États-Unis. Ce document ne suggère pas non plus l'approbation de la Grameen Foundation USA ou de l'association du barreau Américain - Initiative sur les règles de droit.