

LES PRATIQUES EXEMPLAIRES EN MATIÈRE DE COMMUNICATION

Harcèlement sexuel en milieu de travail – Sensibilisation et engagement des employés

Un plan concret

Ce modèle de plan de communication offre des recommandations pratiques pour atteindre vos employés et les faire participer de manière concrète et efficace. Vous y parviendrez en modifiant quelque peu vos méthodes actuelles et en ajoutant de nouvelles stratégies pour les soutenir. Privilégiez la simplicité et concentrez-vous sur l'essentiel.

Pour communiquer efficacement avec vos employés, posez-vous les questions suivantes :

- Comment pouvons-nous intégrer davantage les employés dans les programmes et la formation?
- Les bons messages atteignent-ils les bonnes personnes au bon moment?
- Les canaux de diffusion sont-ils adaptés à nos employés?
- Quelle est la meilleure façon d'entamer un dialogue avec les employés plutôt que de leur transmettre un message unidirectionnel?

Quel est votre public cible parmi vos employés?

Il est possible de viser l'ensemble des employés, mais ceux-ci se divisent également en sous-groupes qui peuvent constituer des publics cibles avec des messages et des canaux mieux adaptés. Ceux-ci comprennent :

- les travailleurs de première ligne;
- le personnel administratif;
- les gestionnaires;
- les divisions et les services;
- les employés syndiqués;
- le personnel d'entretien;
- les cadres supérieurs, les dirigeants, les propriétaires.

Les employés peuvent également être divisés en groupes tels que :

- les nouveaux employés;
- les personnes d'influence;
- les chefs de file.

Définir votre public cible aide à déterminer les messages clés qui devraient leur être transmis et les stratégies les plus appropriées pour les atteindre.

Comment établir un lien avec les employés?

Nous savons que les employés préfèrent les communications en personne, comme les réunions, les formations et les activités, même si la participation et le niveau d'implication ne sont pas toujours aussi forts que nous le souhaiterions. Les employés aiment également les communications numériques ou papiers, comme les courriels, les brochures, les affiches et les feuillets d'information. Le choix des canaux de communication est important, car les communications bien accueillies attirent davantage l'attention et ouvrent la porte à un plus grand engagement.

Lorsque cela est possible, il peut être utile de comprendre les données démographiques de votre groupe d'employés. Cela aide généralement à choisir l'approche et la documentation qui leur conviendront le mieux.

L'objectif est de créer de la documentation accrocheuse, pertinente et claire.

Techniques de communication pour obtenir l'adhésion du public

Les experts en marketing utilisent le terme « adhérence » pour parler de publicités mémorables auxquelles le public adhère longtemps après la fin de la campagne et qui atteignent leur objectif, qu'il s'agisse de campagne de sensibilisation ou d'objectifs de ventes. Rappelez-vous la campagne « où est le bœuf? » (« where is the beef? ») de la chaîne de restaurant Wendy's, ou encore « La vraie beauté de Dove », ou la campagne « Jouez prudemment » des Amputés de guerre.

Si ces campagnes de publicité connaissent du succès, c'est parce qu'elles rassemblent les éléments suivants :

1. Elles sont pensées en fonction des besoins du public cible plutôt que de constituer de la simple information;
2. Leur message est simple et concret;
3. Elles utilisent l'humour, les émotions et l'effet de surprise;
4. Elles invitent à la participation.

Avec la formation à l'intention des témoins de harcèlement sexuel, vous encouragez la sécurité au travail, les comportements respectueux et le soutien organisationnel. Cette communication s'appuiera sur les liens existants avec les employés et sur les relations de confiance déjà établies.

Messages clés

Bien qu'il y ait beaucoup à dire, choisir quelques sujets principaux et s'en tenir à ceux-ci permet de capter l'attention du public. Il est plus efficace de répéter les messages essentiels dans de nombreuses communications et par le truchement de différents canaux que de couvrir une douzaine de sujets d'une ou de deux façons. Vos trois messages principaux pourraient être les suivants :

- **Il s'agit d'un enjeu de santé et de sécurité** — même si, en Nouvelle-Écosse, le harcèlement sexuel n'est pas visé par les lois sur la santé et la sécurité au travail (comme dans toutes les autres provinces), le besoin qu'ont les employés de se sentir respectés et en sécurité à leur lieu de travail est primordial.
- **Nous avons tous et toutes un rôle à jouer** — un milieu de travail est une communauté, et les membres d'une communauté veillent les uns sur les autres. Les personnes qui sont témoins d'actes de harcèlement sexuel jouent un rôle essentiel dans la réaffirmation de l'espace personnel des employés, de leur droit de dire non, et de leur droit de se sentir et d'être en sécurité au travail.
- **Nous n'avons aucune tolérance pour le harcèlement sexuel en milieu de travail** — le harcèlement sexuel est un acte répréhensible qui ne sera tout simplement pas toléré. Nous tenons à ce que les employés sachent qu'ils peuvent s'exprimer en toute sécurité lorsqu'ils sont au travail, et qu'ils ont le soutien de la direction et de leurs collègues.

Outils et publications recommandés

Informé et faire participer les employés ne devrait pas être compliqué, ni prendre du temps ou coûter cher. Les outils suivants vous aideront à sensibiliser vos employés au harcèlement sexuel et à la formation à l'intention des témoins, à susciter leur intérêt et à leur permettre de mieux le comprendre.

Envoi de courriels pour lancer et soutenir le programme

- Le lancement du programme peut se faire tout simplement par l'envoi d'un courriel aux employés pour les informer que vous organiserez un programme de formation spécial pour tout le personnel. Des détails suivront.
- Envoyer des courriels de suivi sur une période de trois ou quatre semaines peut aider à mieux comprendre et susciter l'intérêt à l'égard de la [formation à l'intention des témoins](#). Le programme et son objectif seront expliqués en temps et lieu. Vous devriez encourager les employés à poser des questions. Vous pourriez demander à un collègue respecté, à une personne d'influence ou à un représentant des ressources humaines d'envoyer les courriels. Si les employés sont syndiqués, et si cela est acceptable, le courriel peut provenir conjointement de l'organisation et du syndicat.
- Une fois la formation terminée, vous devriez envoyer un message de remerciement aux employés en leur rappelant l'engagement de l'organisation envers le maintien d'un environnement de travail sûr. Ce message devrait provenir d'un cadre supérieur. Si vous voulez être plus original, vous pouvez envoyer une carte postale à tous les employés à leur domicile ou la laisser sur leur bureau ou leur lieu de travail.
- Un mois, trois mois, six mois et douze mois après la formation, des courriels devraient être envoyés aux employés pour souligner les enseignements tirés de la formation et encourager la poursuite des discussions.

Engagement continu

- Après la formation, une fiche d'information de type FAQ devrait être distribuée à tous les employés. Celle-ci devrait répondre aux questions soulevées par les employés, notamment lors de la formation.
- Vous devriez également préparer des fiches d'information que les employés peuvent lire en ligne ou imprimer. Les sujets pourraient refléter les questions abordées dans la formation, y compris ce qu'est le harcèlement sexuel et le rôle que jouent les personnes témoins d'un incident.
- Vous devriez envoyer une version initiale de la politique à vos employés et leur demander de vous faire part de leurs commentaires. Vous pourriez aussi assigner un petit groupe à la rédaction d'une version initiale et inviter tous les employés à donner leur avis, en utilisant le modèle de la LISNS comme point de départ. Les commentaires des employés peuvent être recueillis dans le cadre d'une réunion publique ou de réunions du personnel ou en suivant l'approche utilisée pour la formation.
- Une fois approuvée, la version définitive de la politique devrait être distribuée à tous les employés. Demandez aux employés de lire la politique et de répondre à un court questionnaire. Cela permettra de démontrer le sérieux de la démarche et d'inspirer un sentiment de responsabilité.
- La politique devrait être publiée sur le site Web de l'organisation.
- Les gestionnaires devraient réexaminer la politique régulièrement lors des réunions du personnel, si de telles réunions font partie de la pratique courante de l'organisation.
- Si l'organisation effectue des contrôles de sécurité avec le personnel, c'est le moment idéal pour présenter la formation et de fournir le lien au personnel pour qu'il puisse la suivre.
- Renforcez le message de la formation grâce à des affiches sur les babillards, dans les salles à manger et dans d'autres endroits où les employés se rassemblent.
- Intégrez la formation à l'intention des témoins au programme d'orientation des nouveaux employés.
- Organisez une formation annuelle pour tous les employés.

- Si cela est utile, préparez à l'intention des gestionnaires une trousse d'information qui leur fournit des renseignements et des ressources pour alimenter le dialogue avec le personnel tout au long de l'année.
- Préparez une série de publications sur les réseaux sociaux (cela peut comprendre des « Saviez-vous que », des infographies et des messages clés).
- Élaborez une présentation PowerPoint que les gestionnaires, les employés assumant certains rôles, le personnel des ressources humaines et le personnel de direction peuvent utiliser.
- Rédigez une série d'articles qui pourront être publiés dans le bulletin d'information de l'organisation, sur le réseau intranet ou sur d'autres médias, s'il en est.
- Dans le cadre de la formation, vous pourriez demander aux employés d'écrire trois choses qu'ils ont retenues et trois objectifs pour l'année à venir. Ces réponses pourraient leur être envoyées environ un an plus tard.
- Envoyez un sondage par courriel aux employés après la formation, puis un an plus tard, pour évaluer leur compréhension de la question et obtenir leur réaction sur la formation.
- Organisez une journée du respect au travail afin d'encourager la discussion et d'instaurer une culture du respect. Il peut s'agir d'une exposition, d'un dîner-causerie, d'un gâteau dans la salle à manger ou de messages sur les réseaux sociaux.