Réflexions sur la violence fondée sur le genre facilitée par la technologie:

SONDAGE AUPRÈS DU PERSONNEL DES MAISONS D'HÉBERGEMENT AU CANADA

Sécurité technologique Canada, un projet d'Hébergement femmes Canada

Janvier 2024

Hébergement femmes Canada

Hébergement femmes Canada (HFC) est basée à Ottawa, en Ontario. Regroupant 16 organisations provinciales et territoriales de maisons d'hébergement, nous représentons une voix forte et unifiée sur l'enjeu de la violence faite aux femmes au palier national. Grâce à la collaboration, l'échange de connaissances et l'adoption de pratiques innovantes, nous faisons progresser la coordination et la mise en œuvre de services de haute qualité pour les femmes et les enfants qui ont accès aux maisons d'hébergement.

Sécurité technologique Canada

Sécurité technologique Canada est un projet d' Hébergement femmes Canada. Il fournit au personnel des maisons d'hébergement des connaissances et des ressources pour aider les femmes, les enfants et les personnes d'une diversité de genre à faire face à la violence fondée sur le genre facilitée par la technologie (VFGFT).

Hébergement femmes Canada reconnait que l'emplacement de son bureau et le travail qu'il effectue à Ottawa se trouvent sur les territoires traditionnels et non cédés du peuple algonquin Anishnaabeg.

Hébergement femmes Canada

130, rue Albert, Suite 300 Ottawa ON K1P 5G4

Téléphone: 613-680-5119

Courriel: info@endvaw.ca

Site web: www.endvaw.ca

Médias sociaux: @endvawnetwork

Remerciements

Notre travail sur la sécurité technologique est adapté du projet Technology Safety de la BC Society of Transition Houses (BCSTH) et s'appuie sur les contributions et les expériences du Women's Services Network (WESNET) en Australie, de Refuge au Royaume-Uni et du National Network to End Domestic Violence (NNEDV) aux États-Unis.

Merci à tous les membres du personnel qui ont répondu au sondage et participé au groupe de discussion. Nous remercions le personnel de première ligne pour son travail essentiel, et pour avoir partagé son expertise et son expérience en matière de soutien aux survivantes.

Ce projet n'aurait pas été possible sans le soutien de l'équipe d'HFC:

Natalie McMullen pour l'édition du rapport.
Kaitlin Geiger-Bardswich, responsable de la communication et du développement, pour l'édition du rapport.
Michele Briand pour la traduction du rapport et des infographies.
LJ Robinson et **The Public** pour la direction artistique, la conception de l'infographie, la mise en page et la conception du rapport.

À propos des auteures

Roisin Cahill

Coordinatrice du projet Sécurité technologique Canada

Rhiannon Wong

Chef du projet Sécurité technologique Canada

Robyn Hoogendam

Responsable de la recherche et de la politique

Comment citer ce document

Cahill, R.; Wong, R. et Hoogendam, R. (2024). «Réflexions sur la violence fondée sur le genre facilitée par la technologie: Sondage auprès du personnel des maisons d'hébergement au Canada.» Ottawa, ON: Hébergement femmes Canada.

Hébergement femmes Canada tient à remercier Femmes et égalité des genres Canada (FEGC) pour le financement de ce rapport. Les opinions exprimées dans ce document ne représentent pas nécessairement la politique officielle de FEGC.

Women and Gender Equality Canada | Femmes et Égalité des genres Canada

© Hébergement femmes Canada 2024

ISBN: 978-1-9991197-7-5

Table des matières

Glossaire 6

Acronymes 8

Langage 8

Approche au travail sur la sécurité et contre la violence: Principes du travail de sécurité technologique 9

Sommaire 11

Introduction: La situation au Canada 16

Methodologie 18

- **Sondage** 18
- **Groupe de discussion** 19
- **Confidentialité** 20
- **Limites** 20

Résultats 21

Données démographiques 21

- **Prévalence et formes de violence** 22
  - Harcèlement et menaces 23
  - Localisation, traque et suivi ou surveillance 23
  - Accès à la technologie 24
  - Usurpation d'identité ou fraude 24
  - Partage non consensuel d'images intimes et sextage 25
  - Exploitation sexuelle en ligne 25
  - Autres formes de VFGFT 26
- **Technologie et appareils** 27
  - Appareils 27
  - Espaces numériques et applis 28
- **Impact de la VFGFT** 30
  - Violence concomitante 31
- **Intersectionnalité** 34
  - Inégalités croisées et VFGFT 34

Obstacles à la lutte contre la VFGFT **38**
Obstacles financiers 38
Faibles taux de maîtrise des technologies 38
Absence de réponse à la VFGFT et moyens d'y remédier 39
Faible connectivité 40
Enjeux liés à la limitation de l'accès aux technologies 42
Utilisation et connaissances des technologies par les maisons d'hébergement et le personnel de première ligne **43**
Rôle de la technologie dans la prestation de services 43
Difficultés liées à l'utilisation de la technologie pour communiquer avec les survivantes 49
Lacunes dans les connaissances et besoin de formation **56**
Taux de confiance du personnel dans ses capacités technologiques 56
Besoins en formation et en ressources 57
Domaines prioritaires pour les entreprises de télécommunications 60
Groupe de discussion du Nunavut **62**
Similitudes avec les réponses au sondage 62
Qu'est-ce qui est propre à ces communautés? 63
Sommaire **65**
Conclusions et recommandations **66**
Recommandations **66**
Recommandations aux entreprises 67
Recommandations aux gouvernements 68
Recommandations pour la police et le système judiciaire 69
Recommandations à l'intention du personnel de première ligne et des organisations qui luttent contre la VFGFT 70
Références **73**
Annexe A **76**

Glossaire

Personnel antiviolence/Personnel de première ligne/Prestataire de services

Le personnel qui fournit des services et des programmes de soutien aux maisons d'hébergement. Les termes «personnel antiviolence», «personnel de première ligne» et «prestataire de services» sont utilisés indifféremment.

Technologie d'assistance

La technologie d'assistance est «un terme générique couvrant les systèmes et les services liés à la fourniture de produits et de services d'assistance»; ils «maintiennent et améliorent le fonctionnement et l'autonomie d'une personne, favorisant ainsi son bien-être». On peut citer en exemple les fauteuils roulants, les aides à la communication, les lunettes et les prothèses (Organisation mondiale de la santé, 2023). Les technologies d'assistance peuvent également inclure, par exemple, un lecteur d'écran ou un téléimprimeur (TTY).

Internet des objets

Réseau d'appareils reliés entre eux et partageant des données. Il peut s'agir de voitures, de thermostats et de montres intelligentes.

Types de maisons d'hébergement

Maison d'hébergement d'urgence (première étape): hébergement de courte durée pour les femmes et les enfants en situation de crise, généralement doté de chambres privées et d'espaces de vie communs. La durée du séjour peut être de quelques jours, semaines ou mois, selon la maison (Akbarnejad et al., 2023).

Maison d'hébergement de deuxième étape ou logement de transition: offre un hébergement à plus long terme aux femmes qui ne fuient plus la violence immédiate, mais qui ont encore besoin de soutien et de sécurité. L'hébergement à plus long terme peut durer des mois ou des années, selon la maison, souvent dans des appartements (Akbarnejad et al., 2023).

Maison d'hébergement de troisième étape: logement avec services de soutien à plus long terme pour les femmes qui ont quitté une relation violente et n'ont plus besoin de services de crise. Cette forme de logement plus indépendante offre des locations de deux à quatre ans (Akbarnejad et al., 2023).

Safe Homes: réseaux communautaires de maisons privées qui hébergent des femmes et leurs enfants, généralement pour des séjours de très courte durée. Ils fournissent également des services de proximité dans les petites communautés rurales éloignées des grandes villes (Akbarnejad et al., 2023).

Maison d'hébergement autochtone: Le sondage permettait aux répondantes de s'identifier comme travaillant dans une organisation autochtone (dessert principalement des femmes autochtones, située dans une réserve des Premières nations, équipe de gouvernance ou de direction principalement autochtone, etc.).

Survivante/utilisatrice de services

Afin d'être le plus inclusif possible, le présent rapport utilise le terme «survivante» pour désigner les personnes qui subissent, ou qui ont subi, la VFGFT. Le terme survivante désigne également les personnes qui ont accès aux services et programmes de soutien des maisons d'hébergement. Les termes survivante et utilisatrice de services sont utilisés de manière interchangeable.

Violence fondée sur le genre facilitée par la technologie

La violence fondée sur le genre facilitée par la technologie (VFGFT) fait partie d'un continuum de violence qui peut être exercée en ligne ou en personne. Il s'agit de tout acte violent ou abusif, tel que la violence conjugale, le harcèlement, la traque, les agressions sexuelles, l'usurpation d'identité, l'extorsion et le fait de filmer et de partager des images intimes sans consentement, commis par le biais d'appareils technologiques, d'espaces numériques et d'applis.

Femme/Femmes/Elle

Le présent rapport peut utiliser les termes femme, femmes ou le pronom elle pour nommer les survivantes de VFG. Nous utilisons la définition établie par la BC Society of Transition Houses:

> **«Le terme 'femmes' fait référence à toutes les femmes qui s'identifient comme telles et les englobe. [HFC] reconnait que si la violence fondée sur le genre a des répercussions importantes sur les femmes et les filles cisgenres au Canada, les personnes 2ELGBTQIA+ et issues d'une diversité de genre sont touchées de manière disproportionnée par les expériences de violence.»**
> **(Akbarnejad et al., 2023, p. 6).**

Acronymes

BCSTH – British Columbia Society of Transition Houses

DAWN-RAFH Canada – Réseau d'action des femmes handicapées du Canada

VFG – Violence fondée sur le genre

IoT – Internet des objets

LEAF – Fonds d'action et d'éducation juridique pour les femmes

DNCII – Divulgation non consensuelle d'images intimes

NNEDV – National Network to End Domestic Violence (États-Unis)

VFGFT – Violence fondée sur le genre facilitée par la technologie

MH – Maison d'hébergement

TTY – Téléimprimeur

ONUDC – Office des Nations unies contre la drogue et le crime

VFF – Violence faite aux femmes

FEGC – Femmes et Égalité des genres Canada

HFC – Hébergement femmes Canada

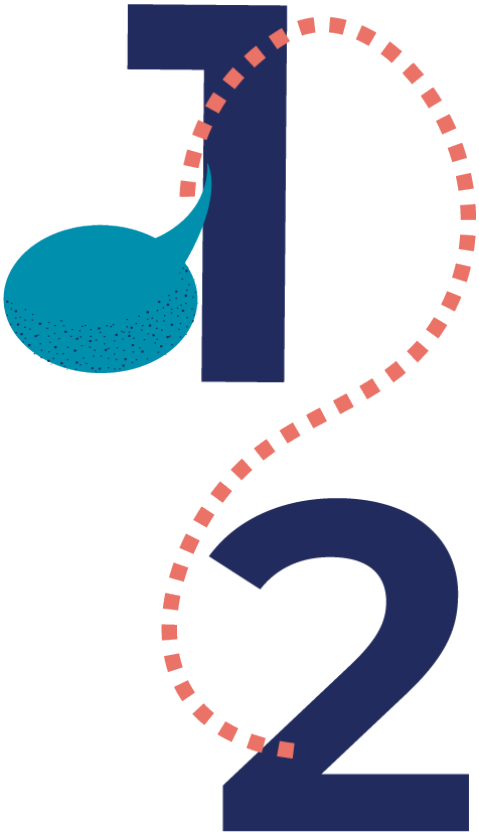
OMS – Organisation mondiale de la santé

Langage

Le langage utilisé dans ce rapport est imparfait et la conversation sur la terminologie est continue et nuancée. Nous nous engageons à actualiser le langage et la terminologie conformément aux meilleures pratiques pour une communication bienveillante et précise. Aux fins du présent rapport, les termes 'femmes', 'survivantes' et 'utilisatrices de services' sont utilisés; toutefois, cette terminologie sera probablement modifiée à mesure que les travaux progresseront et que des termes plus inclusifs seront identifiés.

Principes du travail de sécurité technologique[1]

Hébergement femmes Canada (HFC) place la survivante au centre de son travail sur la sécurité technologique. Pour ce faire, nous suivons les principes fondamentaux des projets Safety Net du NNEDV, qui sous-tendent notre approche centrée sur les survivantes et tenant compte des traumatismes.



La technologie n'est pas le problème. Le problème, c'est la violence.

La technologie est un outil parmi d'autres que les auteurs de violence peuvent utiliser à mauvais escient pour exercer leur pouvoir et leur contrôle. Simultanément, les survivantes ont besoin de la technologie pour améliorer leur sécurité, réduire l'isolement et reprendre du pouvoir sur leur vie. La technologie fournit de nouveaux outils pour les anciens comportements – les objectifs restent les mêmes, à savoir causer du tort et conserver le pouvoir. Si la technologie peut permettre des abus, ce sont les comportements violents qui posent problème, et non la technologie elle-même.

Les survivantes ont droit à la technologie.

Demander aux survivantes de se débarrasser de la technologie n'est pas la réponse à la VFGFT. En gardant à l'esprit que la technologie n'est pas le problème en soi, le personnel antiviolence doit reconnaitre que limiter la technologie n'arrêtera pas la violence. En fait, en restreignant l'accès des femmes, on risque de les priver de moyens de survie et d'outils de réduction des méfaits, tels que les services d'urgence ou l'utilisation d'un téléphone pour rester en contact avec leur communauté. Compte tenu du rôle essentiel que joue la technologie dans nos vies et nos sociétés, les travaux relatifs à la sécurité technologique devraient se concentrer sur la promotion d'une utilisation plus sécuritaire, qui respecte l'autonomie et la dignité des femmes.

[1] Adapté de la présentation du NNEDV lors du Safety Net's Tech Safety Summit 2023

Les auteurs de violence doivent être tenus responsables.

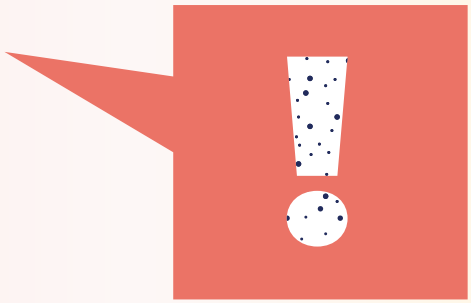
La responsabilité de la VFGFT incombe à l'auteur. Il est préférable de ne pas conseiller aux femmes de se débarrasser de leur technologie, car cela peut les culpabiliser (par exemple, c'est de sa faute si elle a envoyé ces photos) et faire appel à la honte et au jugement, ce qui risque de (re) traumatiser les survivantes. Lorsqu'un auteur décide d'utiliser son téléphone pour envoyer des SMS ou des appels téléphoniques menaçants, cela est illégal. Les femmes ne sont pas à blâmer pour l'utilisation abusive de la technologie par leurs agresseurs.

Examiner la VFGFT dans une optique intersectionnelle

Les mêmes dynamiques de pouvoir que l'on retrouve dans les sociétés se répètent dans les espaces numériques, où l'on peut utiliser la technologie comme un outil pour reproduire la violence et les déséquilibres de pouvoir. La façon dont les survivantes vivent la violence est par conséquent intimement liée à leur identité, et il importe de prendre en compte la diversité des expériences de violence. HFC reconnait la nécessité de considérer la VFG, et dans ce contexte, la VFGFT, dans une perspective intersectionnelle. Cette perspective doit prendre en compte, entre autres composantes de l'identité, la race et les expériences de racisme systémique, l'âge, la situation géographique, l'orientation sexuelle, la classe sociale et la marginalisation économique, le statut de citoyenneté et les expériences de colonisation.

Sommaire

La technologie joue un rôle important dans la vie quotidienne de nombreuses femmes, jeunes filles et personnes issues de la diversité de genre. Elle leur permet de participer aux marchés économiques, de s'engager dans l'apprentissage et l'éducation, de se joindre à des communautés et à des conversations, et d'entretenir des relations avec leurs proches et leur famille. La technologie peut également permettre aux personnes exposées à la violence d'accéder à des ressources et soutiens essentiels. Cependant, beaucoup de survivantes sont exclues des espaces technologiques ou ne sont pas en mesure d'utiliser la technologie en toute sécurité.



Les survivantes et le personnel antiviolence constatent que les auteurs utilisent de plus en plus souvent la technologie pour commettre leurs abus. La VFGFT fait partie d'un continuum de violence qui peut être exercée en ligne ou en personne. On entend par là tout acte violent ou abusif, tel que la violence conjugale, le harcèlement, la traque, les agressions sexuelles, l'usurpation d'identité, l'extorsion et le fait de filmer et de partager des images intimes sans consentement, commis par le biais d'appareils technologiques, d'espaces numériques et d'applis.

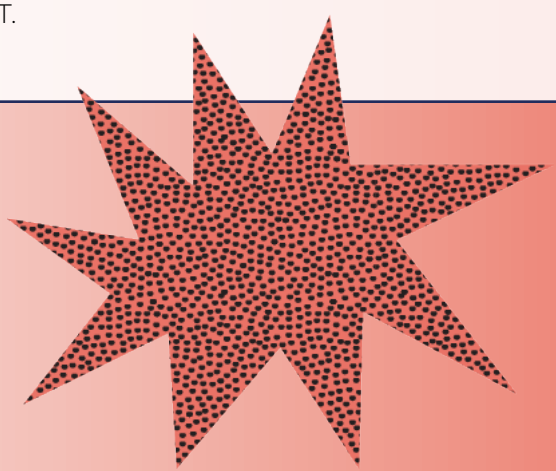
La VFGFT est courante au Canada et les survivantes en subissent les conséquences. Ce qui la rend difficile à appréhender, c'est qu'elle est souvent considérée comme une forme de violence moins grave ou causant moins de préjudices. La VFGFT est moins reconnue ou prise au sérieux, ce qui peut avoir une incidence sur l'accès au soutien.

En 2022, HFC a entrepris une étude nationale sur la VFGFT auprès du personnel de première ligne des maisons d'hébergement (MH), dans le cadre de son projet Sécurité technologique Canada. Cette étude visait à mieux comprendre les taux de signalement de VFGFT dans les

MH, les connaissances actuelles du personnel, ainsi que les besoins en formation et ressources du personnel de première ligne. Alors que des études similaires ont été menées en Australie, aux États-Unis ou au niveau régional en Colombie-Britannique, ce type de recherche n'avait jamais été entrepris au palier fédéral.

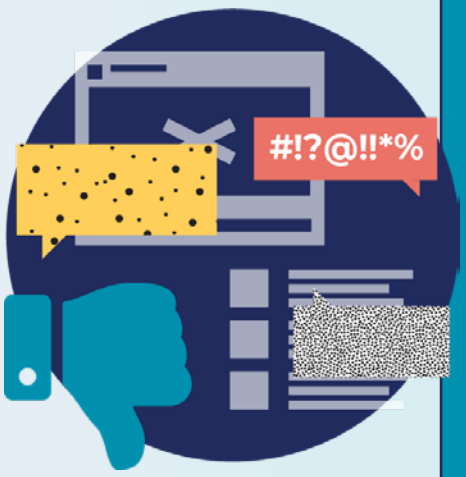
Fin 2022, nous avons distribué le Sondage sur l'évaluation des besoins en matière de VFGFT aux MH de tout le pays. Nous avons reçu 204 réponses de membres du personnel de première ligne. HFC a également animé un groupe de discussion semi-structuré à Iqaluit, au Nunavut, en mars 2023, afin de recueillir les réactions au sondage de neuf intervenantes de première ligne. Le sondage et le groupe de discussion visaient à mieux comprendre à quoi ressemble la VFGFT pour les survivantes qui ont accès aux maisons d'hébergement au Canada, et de nous renseigner sur l'utilisation de la technologie par les organisations.

Le rapport fournit des informations sur: la prévalence et les types courants de VFGFT signalés par les survivantes au personnel antiviolence; la technologie et les appareils utilisés comme armes contre les survivantes; l'impact différencié de la VFGFT sur les différents groupes de survivantes; l'utilisation de la technologie par les organisations et le personnel antiviolence dans leurs programmes; les lacunes dans les services et les connaissances; des recommandations pour la recherche, la formation et le plaidoyer; et des recommandations d'actions visant à contrer l'augmentation des taux de VFGFT.



Sommaire des résultats

La VFGFT est un obstacle important à l'utilisation des technologies par les femmes, les filles et les personnes d'une diversité de genre. Elle a une incidence sur leur sécurité, leur bien-être et leur capacité à fuir la violence.



La VFGFT est répandue et constitue un problème grave au Canada.

- **95%** du personnel antiviolence a déclaré avoir déjà aidé des utilisatrices de services qui avaient subi une forme ou une autre de VFGFT. Les types d'abus les plus fréquemment facilités par la technologie sont le harcèlement, suivi de près par les menaces et la géolocalisation.

La VFGFT a des répercussions profondes sur la vie des survivantes et affecte leur sentiment de sécurité, leur santé mentale et leurs relations.

La VFGFT affecte l'accès aux services, la sécurité et la création de liens. Notamment, le soutien et les liens sociaux, le logement, l'emploi et le soutien en cas de violence conjugale et sexuelle.

- **76%** des répondantes ont indiqué que la VFGFT avait un impact significatif sur la capacité des survivantes à entretenir des liens sociaux et accéder à du soutien.

Certains groupes sont touchés de manière disproportionnée par la VFGFT.

- **Cinq groupes** font état de l'incidence la plus élevée de VFGFT: Immigrantes, réfugiées et sans statut; jeunes utilisatrices de services; vivant dans des zones rurales, éloignées et isolées; utilisatrices autochtones; et personnes plus âgées.

Il est faux de croire que la VFGFT est inoffensive ou moins grave que d'autres formes de violence. La VFGFT est nocive et s'accompagne souvent d'autres formes de violence.

- Parmi les répondantes au sondage, **96%** ont indiqué que la violence psychologique coïncidait souvent avec la VFGFT.

Les MH utilisent la technologie et nombre d'entre elles ont des politiques en la matière, mais dans l'ensemble, le personnel manque de confiance pour aider les clientes à utiliser la technologie et à lutter contre la VFGFT.

- Seules **12%** des répondantes se sentent très à l'aise pour aider les survivantes à faire face à la surveillance en ligne.

Bien que la VFGFT touche beaucoup de survivantes, elle reste un domaine relativement nouveau pour le personnel des MH. Les organisations tentent d'élaborer des politiques et de former leur personnel, mais elles sont limitées

par manque de fonds et de temps. Cette étude montre qu'il existe un intérêt pour la formation et les ressources destinées au personnel de première ligne, qui leur permettrait de mieux répondre aux besoins des survivantes de VFGFT.

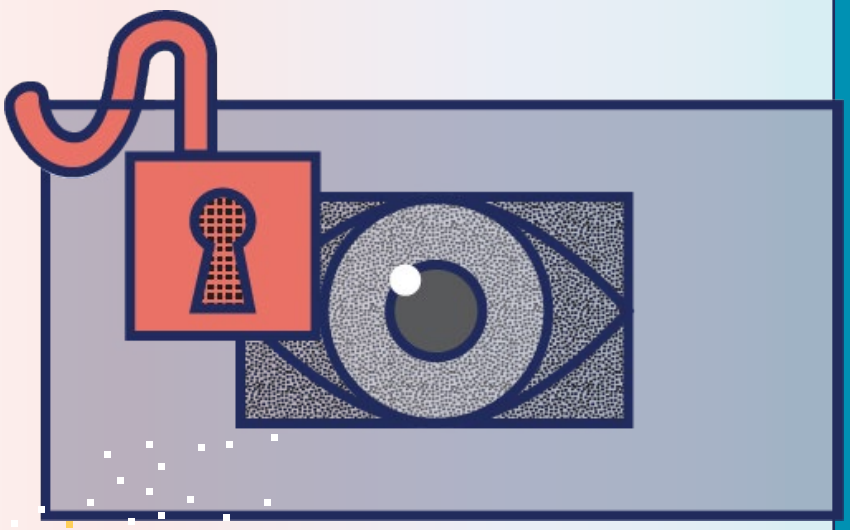
Recommandations

L'utilisation et l'abus de la technologie justifient un examen attentif et une action réfléchie et opportune de la part d'une série de parties prenantes, y compris les organismes gouvernementaux, les agences de sécurité publique, les entreprises et la société civile. Seule une réponse collective et coordonnée suffira pour lutter efficacement contre la VFGFT et promouvoir la sécurité des populations vulnérables. Voici quelques-unes des principales recommandations qui se dégagent du sondage:

- Organisation d'activités de plaidoyer au nom et avec les survivantes à plusieurs niveaux, y compris auprès des gouvernements, des entreprises, de la police et du système judiciaire.
- Les entreprises devraient réévaluer leur fonctionnement et promouvoir et mettre en œuvre des politiques et des pratiques tenant compte des traumatismes, accessibles et centrées sur les survivantes.
- Les gouvernements devraient proposer une législation sur la VFGFT, par exemple en facilitant une consultation significative pour incorporer la VFGFT dans les exemples du

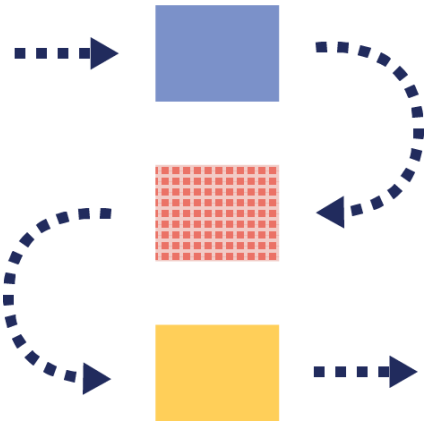
droit pénal et civil existant, avec le personnel de première ligne et les survivantes. Ils peuvent également fournir un financement durable qui aidera les acteurs du secteur à lutter contre la VFGFT.

- Les systèmes de police et de justice doivent renforcer leur formation et réévaluer leurs politiques afin de mieux soutenir les victimes de VFGFT. Plus précisément, cette formation devrait porter sur l'importance de la VFGFT et son impact sur les survivantes, ainsi que sur les réponses appropriées et proportionnées à apporter à ce type de crime.
- Des formations et des ressources supplémentaires doivent être développées et mises à la disposition du personnel de première ligne. Ces dernières doivent correspondre aux besoins du personnel, y compris des formations variées en termes de format et d'exécution, des possibilités de formation spécialisée pour soutenir les survivantes ayant des expériences et des besoins particuliers, et des formations qui appliquent une approche fondée sur les traumatismes, centrée sur les survivantes et qui évitent de les humilier.



INTRODUCTION:

La situation au Canada



De nombreuses personnes se sont réjouies de la présence croissante de la technologie dans nos vies. Notre monde est plus connecté que jamais. Nous pouvons plus facilement participer aux marchés économiques, nous engager dans l'apprentissage et nous joindre à des communautés. Pourtant, si la technologie offre des possibilités extraordinaires, elle peut également servir d'arme contre femmes, les jeunes filles et les personnes issues de la diversité de genre. La VFGFT est une préoccupation grandissante au Canada et dans le monde.

Les recherches et les actions de plaidoyer se multiplient au Canada et à l'étranger pour comprendre et combattre la VFGFT. De nombreuses organisations communautaires s'attaquent à ce problème, dont YWCA Canada, la BC Society of Transition Houses (BCSTH) et le Fonds d'action et d'éducation juridique pour les femmes (FAEJ Canada). Cela inclut également les travaux/activités d'universitaires tels que Jane Bailey et le projet eQuality, Suzie Dunn, Moira Aikenhead et Alexa Dodge, ainsi que de nombreuses autres personnes, institutions et organisations du secteur privé.

La VFGFT fait partie d'un continuum de violence qui peut s'exercer en ligne ou en personne. Elle englobe un large éventail de comportements. La plupart de ces comportements relèvent de deux catégories principales: le harcèlement (y compris la traque, l'espionnage et les menaces) et la violence par l'image (y compris le voyeurisme, la distribution non consensuelle d'images intimes, etc.). La VFGFT englobe toute utilisation abusive des technologies numériques pour nuire à une autre personne.

En 2021, la BCSTH a mené un sondage auprès du personnel antiviolence en Colombie-Britannique pour en savoir plus sur la VFGFT dans le contexte de la province. Le sondage a révélé que la VFGFT était extrêmement répandue. Une majorité (89%) a déclaré avoir aidé des survivantes exposées à la VFGFT (George & Wong, 2022). Ces résultats se reflètent dans les conclusions des organisations antiviolence partout dans le monde. En Australie, en 2020, un sondage de WESNET auprès du personnel a révélé que la majorité (99%) avaient accompagné des survivantes de harcèlement et de violence facilitée par la technologie (Woodlock et al., 2020).

Malheureusement, la VFGFT n'est pas reconnue ou prise en compte, ce qui peut avoir une incidence sur l'accès à des services de soutien. La spécificité de la VFGFT la rend difficile à traiter, notamment la façon dont elle facilite l'accès entre auteurs de violence et survivantes. Avant que les téléphones mobiles et les plateformes, telles que les SMS et les médias sociaux, ne soient largement accessibles, les survivantes pouvaient garder une distance avec leurs agresseurs, ce qui leur permettait de se sentir plus en sécurité. Si la technologie présente de nombreux avantages, elle peut également être utilisée à mauvais escient par les auteurs de violence pour traquer, harceler et menacer les survivantes. Par exemple, les survivantes peuvent recevoir un flux constant de messages violents, être harcelées via les médias sociaux, être surveillées, etc. Comme l'indique le Western University's Learning Network, «[s] i la dynamique de la violence reste largement la même, la technologie en étend sa portée et crée de nouvelles formes de comportement violent. La violence liée à la technologie érode le sentiment de sécurité: elle menace les limites géographiques et spatiales d'une 'distance de sécurité' ou d'un 'lieu sûr'» (The Learning Network, 2013, p. 1). La nature de cette violence peut sembler inéluctable ou impossible à traiter, ce qui rend toute tentative de fuite inutile.

Certaines provinces s'emploient présentement à l'élaboration d'une législation civile pour lutter contre la VFGFT. Par exemple, le gouvernement de la Colombie-Britannique ayant déclaré que «les incidents liés au partage d'images intimes sans consentement ne sont pas suffisamment signalés en raison de la stigmatisation, de l'embarras et de la présomption dominante qu'il n'existe aucune voie de recours valable» (BC Gov News, 2023a), la Colombie-Britannique adoptera bientôt une législation civile pour lutter contre la divulgation non consensuelle d'images intimes (DNCII), et d'autres gouvernements suivront (BC Gov News, 2023b).

Des recherches sont en cours. Mais les données sur la prévalence de la VFGFT au Canada présentent des lacunes. En 2022, dans le cadre du projet Sécurité technologique Canada qui visait à identifier ces lacunes, HFC a lancé une étude visant à mieux comprendre son impact sur les personnes hébergées, la manière dont le personnel gère cette nouvelle forme de violence en pleine évolution, et les lacunes en matière de connaissances ou de ressources.

Malheureusement, la VFGFT n'est pas reconnue ou prise en compte, ce qui peut avoir une incidence sur l'accès à des services de soutien.

Méthodologie

Afin d'approfondir les travaux sur la VFGFT réalisés au Canada, dans le cadre du projet Sécurité technologique Canada, HFC a mené en 2022 une recherche pour mieux comprendre les expériences des survivantes et du personnel de première ligne en matière de VFGFT. Bien que la BCSTH et HFC mènent des travaux et dispensent des formations dans tout le pays, nous savons qu'il s'agit d'une nouvelle forme de violence en constante évolution. Cette étude vise à combler les lacunes dans les connaissances pour mieux comprendre les besoins du personnel de première ligne en matière de formation et de ressources.

La collecte des données s'est déroulée de la fin de l'année 2022 au printemps 2023. Cette étude a utilisé une approche mixte. Les méthodes mixtes combinent la recherche quantitative et de la recherche qualitative. Nous avons conçu un sondage qui a été partagé avec les MH de tout le pays, et nous avons organisé un groupe de discussion en personne au Nunavut.

Sondage

Le sondage sur l'évaluation des besoins en matière de VFGFT a été distribué aux MH. Le sondage posait des questions sur la prévalence, la forme et la gravité de la VFGFT subie par les survivantes qui accèdent aux MH, la manière dont les MH utilisent la technologie pour entrer en contact avec les survivantes et les soutenir, et le type de ressources nécessaires pour aider les MH à soutenir plus efficacement les survivantes de VFGFT.

Le sondage était accessible en français et en anglais et diffusé via Qualtrics. Il a été lancé en décembre 2022 et est resté ouvert jusqu'en mars 2023. Le sondage était ouvert aux maisons de première et deuxième étape, Safe Homes, et établissements mixtes qui accueillent des femmes fuyant la violence. Un lien anonyme a été envoyé à 518 MH par l'intermédiaire du réseau d'HFC. Le sondage s'adressait au personnel de première ligne qui soutient les survivantes. Nos 16 associations provinciales et territoriales, ainsi que notre liste de MH et notre bulletin d'information ont contribué à promouvoir le sondage. Nous avons envoyé régulièrement des messages de rappel afin de recevoir un maximum de réponses.

De nombreuses questions du sondage sont inspirées de recherches menées par des organisations partenaires travaillant dans le domaine de

la sécurité technologique. HFC s'est inspiré des évaluations des besoins élaborées par la BCSTH, le National Network to End Domestic Violence (NNEDV) et le Women's Services Network (WESNET) 2020 Second National Survey on Technology Abuse and Domestic Violence in Australia.

Les questions étaient divisées en quatre sections: 1) Informations sur les MH; 2) Expériences des utilisatrices de services en matière de VFGFT; 3) Utilisation de la technologie pour communiquer avec les utilisatrices de services; et 4) Formation et développement des ressources.

Les 42 questions du sondage demandaient entre 20 et 30 minutes. La plupart des résultats sont quantitatifs; toutefois, des encadrés permettaient de fournir des commentaires à certaines questions. Conformément aux objectifs d'HFC en matière de pratique tenant compte des traumatismes, ainsi qu'aux réalités pratiques du travail en première ligne, la question sur le consentement était la seule exigeant une réponse.

204 membres du personnel de MH ont répondu au sondage.

Groupe de discussion

En mars 2023, nous avons dispensé au Nunavut une formation sur la VFGFT s'adressant au personnel de première ligne. Compte tenu des obstacles à la participation en ligne que peuvent rencontrer les communautés rurales, nordiques et isolées, tels que le manque de connectivité, nous avons profité de l'occasion pour organiser un groupe de discussion sur les questions que nous soulevons dans le sondage. Neuf intervenantes issues de quatre MH ont participé à ce groupe de discussion semi-structuré. La discussion a porté sur trois questions: 1) Comment la technologie est-elle utilisée, en particulier au Nunavut? 2) Quelles sont les préoccupations concernant l'utilisation des technologies? 3) Quels sont les domaines sur lesquels vous aimeriez en savoir plus et quelles sont les ressources qui vous seraient utiles?

Nous avons utilisé un format semi-structuré pour le groupe de discussion, ce qui nous a permis de préparer des questions, mais aussi de favoriser le déroulement naturel de la conversation. Avec le consentement du personnel de première ligne concerné, HFC a enregistré les réactions des participantes. Bien qu'il s'agisse d'un très petit échantillon, le groupe de discussion a confirmé une grande partie de ce que nous avions entendu dans le cadre du sondage, tout en soulevant certaines questions spécifiques aux communautés éloignées et nordiques.

Confidentialité

Les répondantes au sondage et les participantes au groupe de discussion ont accepté de participer et pouvaient retirer leur consentement à tout moment. Les données de l'étude ne sont accessibles qu'à l'équipe de recherche et sont stockées sur des ordinateurs et des programmes protégés par un mot de passe. Toutes les citations tirées du sondage et du groupe de discussion utilisées dans ce rapport sont anonymes afin de préserver la confidentialité.

Limites

La décision d'utiliser un lien anonyme plutôt qu'un lien individualisé pour distribuer le sondage visait à faciliter le partage de l'accès au sein des MH. Ainsi, le sondage pouvait plus facilement atteindre le personnel de première ligne, et pas seulement les gestionnaires, avec l'objectif d'accroître la participation des personnes travaillant directement avec les survivantes. Cela a malheureusement rendu impossible le suivi de l'achèvement des sondages en cours. Par conséquent, un certain nombre de sondages sont demeurés incomplets. L'utilisation d'un lien anonyme a également compliqué le suivi des réponses des organisations. La longueur du sondage a aussi probablement eu un impact sur le taux de réponse. L'ensemble de ces facteurs peut avoir entraîné un taux de réponse inférieur et des lacunes dans les réponses au niveau régional. La possibilité de répondre par téléphone, comme cela s'est produit dans des sondages précédents, aurait pu améliorer les taux de réponse.

Toutes les citations tirées du sondage et du groupe de discussion utilisées dans ce rapport sont anonymes afin de préserver la confidentialité.

La décision d'utiliser un lien anonyme plutôt qu'un lien individualisé pour distribuer le sondage visait à faciliter le partage de l'accès au sein des MH.

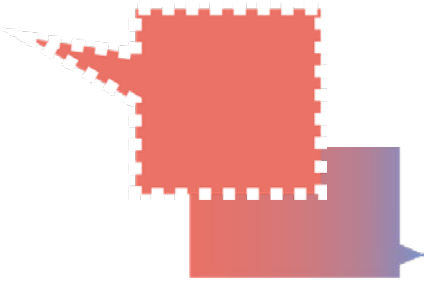
La diffusion du sondage s'est également heurtée à certaines limites, similaires à celles rencontrées lors de précédents sondages réalisés par HFC. Ces limites comprennent la rotation dans le secteur, en particulier en ce qui concerne les changements de coordonnées des organisations de première ligne, et les problèmes de connectivité en fonction de la région ou de la ruralité. Malgré nos efforts pour maintenir nos informations à jour et proposer des moyens alternatifs pour répondre aux sondages, ces éléments continueront d'avoir un impact sur les taux de réponse.

La compréhension globale de la technologie, de la VFGFT en particulier et des obstacles liés à la VFG, a également limité la portée du sondage. Il est bien connu que les organisations à but non lucratif n'ont pas le financement et la capacité d'accéder aux technologies les plus récentes (Imagine Canada, n.d.), ce qui peut contribuer à des lacunes dans les connaissances sur le sujet. En outre, l'évolution rapide de la technologie

contribue à créer des lacunes dans la culture numérique des prestataires de services et dans leur compréhension de ce type de violence. Cela a pu réduire la probabilité que les répondantes complètent le sondage par manque de connaissances sur la VFGFT.

RÉSULTATS

Données démographiques



Le sondage a reçu 204 réponses. Sur ces 204 répondantes, la majorité (89%) travaille dans une organisation qui gère une MH, 35% dans une maison de deuxième étape, tandis que seulement 6% travaillent dans un Safe Home et 4% pour une organisation qui gère des logements de troisième étape. Parmi ces organisations, 76% (n=203) ont indiqué que l'emplacement de leur MH était confidentiel. Un petit nombre de répondantes (8%) ont signalé que l'orientation, la clientèle ou la gestion de leur MH était autochtone.

C'est en Ontario (29%), en Alberta (18%), en Colombie-Britannique (16%) et au Québec (14%) que le taux de réponse est le plus élevé. Les taux de réponse étaient comparativement faibles dans les provinces de l'Atlantique et les territoires, ce qui peut s'expliquer par des facteurs tels qu'une faible connectivité, des populations de plus petite taille et donc moins de MH, et des facteurs propres au secteur tels que le roulement du personnel (Alberta Council of Women's Shelters, 2023; Hoogendam & Maki, 2024; Maki, 2019; WSC, 2022).

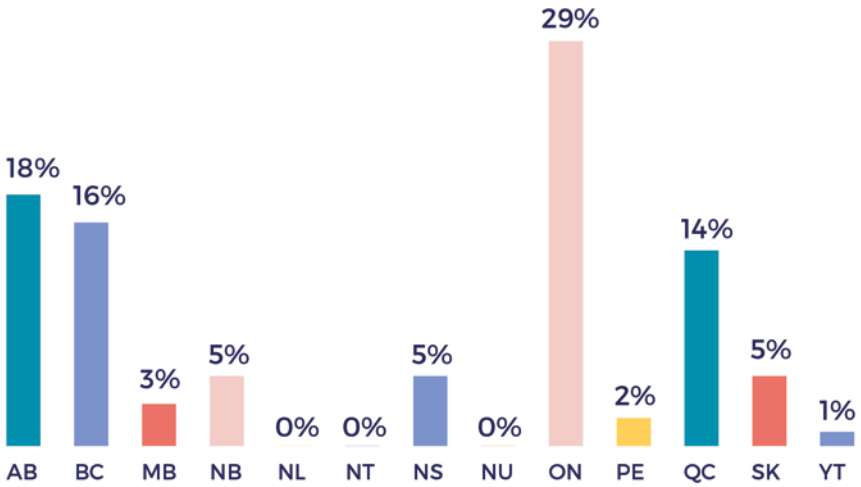


Figure 1: Province/territoire des répondantes (n=204)

Nous avons reçu des réponses de communautés grandes et petites. Parmi les répondantes, 23% travaillent dans une MH située dans un centre métropolitain, 11% dans une grande communauté, 28% dans une communauté de taille moyenne et 38% dans une petite communauté. Un petit pourcentage a indiqué travailler en milieu rural ou dans une communauté nordique ou éloignée.

Cet éventail de tailles de communautés était important, car nous savons que la connectivité peut être beaucoup plus faible en dehors des grandes zones urbaines. Pour bien comprendre les enjeux liés à la VFGFT et les connaissances du personnel de première ligne, nous devions entendre des personnes ayant différents niveaux d'accès et de maîtrise du numérique.

Prévalence et formes de violence

Nous avons constaté que le personnel antiviolence observait des niveaux élevés de VFGFT. Les niveaux de violence sont comparables à ceux relevés par la BCSTH et WESNET, 95% du personnel antiviolence ayant déclaré avoir aidé des survivantes qui ont subi une forme ou une autre de VFGFT. Ces taux élevés ne reflètent pas seulement la prévalence, mais soulignent également le besoin de formation, de ressources et d'investissements.

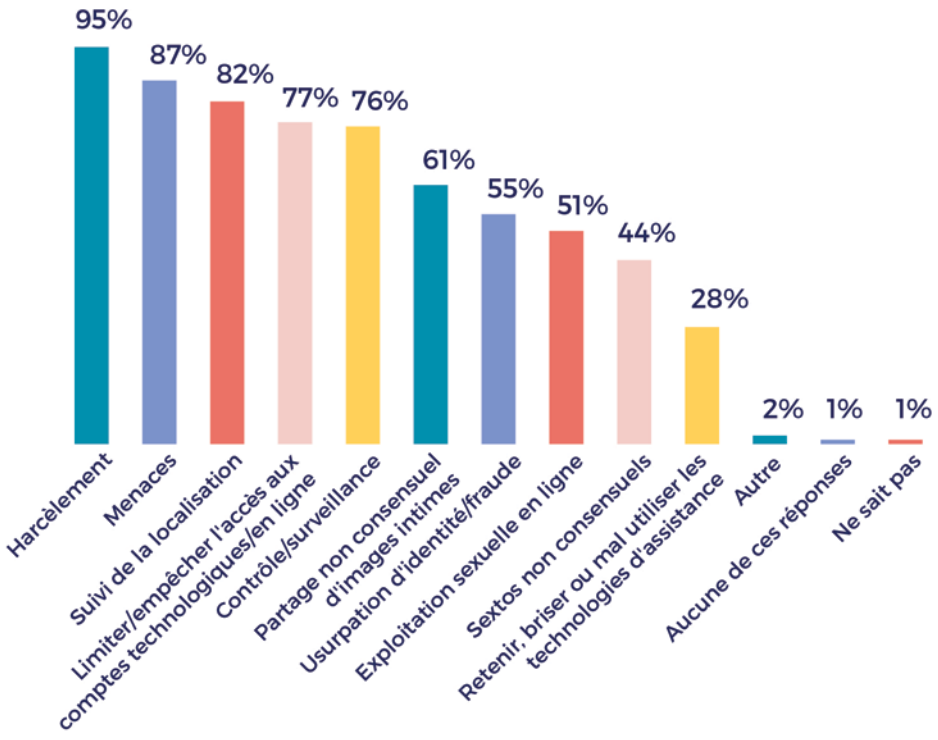


Figure 2: Formes de VFGFT signalées par le personnel de première ligne (n=204)

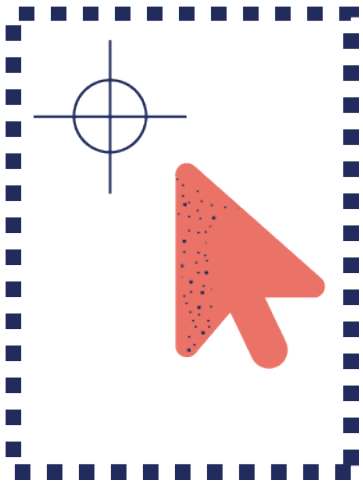
Les formes de VFGFT les plus fréquemment signalées sont le harcèlement, les menaces et la localisation, comme le montre la figure 2. Ces formes de violence contribuent à créer un environnement de contrôle et de crainte pour la sécurité, et empêchent les femmes d'utiliser la technologie. Les femmes exposées à la VFGFT peuvent être moins enclines à demander de l'aide si elles soupçonnent qu'on les surveille au moyen d'appareils tels que les ordinateurs et les téléphones. Si la technologie est une nécessité dans la vie de nombreuses personnes, elle est aussi devenue une arme contre les femmes, les piégeant dans des situations violentes.

Harcèlement et menaces

Les répondantes ont indiqué que le harcèlement était la forme de violence la plus fréquemment observée (95%), suivie de près par les menaces[2] faites par le biais de la technologie (87%). Souvent, les expériences de harcèlement et de menaces des survivantes ne sont pas considérées comme une forme de violence, ni comme un crime, et sont donc ignorées. Elles peuvent isoler les survivantes et les empêcher de chercher de l'aide. Elles peuvent également être des précurseurs de violences plus extrêmes, y compris le féminicide.

Localisation, traque et suivi ou surveillance

Le contrôle, le harcèlement et la surveillance figurent en bonne place parmi les types de violence signalés.



82% du personnel de première ligne a déclaré des instances de géolocalisation par le biais de la technologie, et 76% ont soutenu des survivantes ayant été contrôlées et surveillées par le biais de la technologie. Cette constatation n'est pas surprenante. Des rapports récents ont révélé que l'utilisation de stalkerwares est un problème partout dans le monde, avec près de 30 000 personnes touchées en 2022 (Kaspersky, 2022). Des participantes à la formation nous ont dit que les stalkerwares de haute technologie sont moins courants que les méthodes de surveillance de faible technicité, telles que l'utilisation de comptes partagés (par exemple, le stockage en nuage ou le courriel). Bien que leur utilisation soit relativement moins courante que d'autres méthodes, les stalkerwares méritent toutefois notre attention à mesure qu'ils deviennent plus facilement accessibles aux personnes qui cherchent à contrôler leur partenaire, leurs enfants et les membres de leur famille. En raison de notre dépendance à l'égard des

[2] Si certaines de ces menaces sont explicites, les auteurs peuvent également proférer des menaces dissimulées. On parle de menace dissimulée lorsqu'un auteur publie un commentaire très spécifique au contexte, d'une manière qui semble inoffensive à une tierce personne. WESNET a documenté ce phénomène dans ses recherches (Woodlock et al., 2020).

appareils, des applis et des comptes pour nos communications et tâches quotidiennes, il ne serait ni raisonnable ni praticable de dire aux survivantes de cesser d'utiliser la technologie. Ces mêmes technologies les rendent plus accessibles et plus vulnérables.

Accès à la technologie

La privation d'accès aux technologies est une forme de violence à laquelle 77% du personnel de première ligne est confronté. Des répondantes avaient aidé des survivantes ayant vu leur accès à la technologie et à leurs comptes entravé ou limité, y compris en détruisant des appareils. Il peut également s'agir de **retenir, de briser ou d'utiliser à mauvais escient la technologie d'assistance de la survivante (par exemple, appareils auditifs, lecteur d'écran, téléimprimeur (TTY))**. Ces types de stratégies ont également été documentés par la BCSTH, qui a constaté que cette forme de violence est particulièrement élevée dans les communautés rurales, éloignées et autochtones (George & Wong, 2022).

L'accès à la technologie est essentiel pour prendre des nouvelles de la famille et des proches, et contacter les services d'urgence et de lutte contre la violence. Conscients que la technologie peut servir à demander de l'aide, les auteurs de violence contrôlent et limitent l'accès des survivantes dans le but de les isoler. Notamment en brisant des appareils, contrôlant l'accès Internet et les mots de passe Wi-Fi, ou limitant le temps d'utilisation des appareils ou des comptes. Dans le même ordre d'idées, il faut toujours se demander si les survivantes peuvent utiliser un appareil en toute confidentialité. Elles peuvent techniquement avoir accès à un appareil ou à Internet, mais ne pas être en mesure de demander de l'aide s'il leur est impossible de rechercher ou de contacter des ressources et des services en toute sécurité.

L'Office des Nations unies contre la drogue et le crime (ONUDC) (2021) a constaté que la technologie joue un rôle important dans les opérations de traite des êtres humains

Des populations spécifiques sont plus touchées par cette forme de violence. Par exemple, les survivantes en situation de handicap peuvent subir des formes de violence qui ciblent leur technologie d'assistance. Plus d'un quart (28%) des répondantes avaient soutenu une survivante ayant déclaré que l'auteur avait confisqué, brisé ou mal utilisé sa technologie d'assistance (prothèses auditives, lecteur d'écran, appareil ATS, etc.). Ces personnes peuvent alors se retrouver isolées et très dépendantes de l'agresseur.

Usurpation d'identité ou fraude

Plus de la moitié (51%) du personnel antiviolence a fait face à la VFGFT liée à l'usurpation d'identité ou à la fraude, y compris les services en ligne ou l'abus de prestations (par exemple, l'auteur se fait passer pour la survivante

pour accéder à des prestations ou s'inscrire à un service). L'accès croissant aux services bancaires, aux achats et à la communication en ligne multiplie les moyens d'infiltrer les comptes et de perpétrer des fraudes. La sécurité de nombreux appareils peut être compromise, notamment en enregistrant les mots de passe pour y accéder facilement, en utilisant les mêmes mots de passe pour plusieurs comptes et en ne verrouillant pas les appareils. Pour les victimes de VFGFT, ces tactiques qui permettent de gagner du temps peuvent les rendre vulnérables à la violence, comme la publication de contenus humiliants sur des comptes de médias sociaux, le drainage de comptes bancaires, l'ouverture de cartes de crédit, ou la réalisation d'achats.

Certaines répondantes avaient observé des escroqueries de type hameçonnage.[3] La GRC a signalé que cette tendance est devenue dangereuse et dévastatrice et que des millions de personnes ont été escroquées (Northcott, 2022). Les victimes d'escroqueries romantiques éprouvent souvent des sentiments de honte et d'embarras, même si ce sont les auteurs qui doivent être tenus pour responsables.

Partage non consensuel d'images intimes et sextage

Plus de la moitié des répondantes au sondage ont fait état de DNCII en ligne ou via la technologie (61%), ainsi que de sextos non consensuels (c'est-à-dire la réception de contenus non désirés et sexuellement explicites) (55%). Le personnel antiviolence soutient régulièrement des survivantes de DNCII. Mais ces pourcentages sous-estiment probablement l'ampleur du problème, d'autant plus que les victimes éprouvent souvent trop de honte et d'embarras pour porter plainte. Le gouvernement du Canada signale qu'il existe peu de données concernant la DNCII et que les preuves anecdotiques contribuent de manière significative à la compréhension du sujet (Groupe de travail du CCSO sur la cybercriminalité, 2013). Malgré cela, nous savons que les taux canadiens de DNCII sont en augmentation (Moreau, 2021). En fait, «en 2020, Statistique Canada a rapporté une augmentation de 80% des incidents signalés à la police pour partage non consensuel d'images intimes dans l'ensemble du pays par rapport aux cinq années précédentes» (BC Gov News, 2023a). Ce type de violence peut être considéré comme une forme d'exploitation et entraîne la honte, l'embarras et une atteinte à la réputation.

Exploitation sexuelle en ligne

Près de la moitié (44%) des répondantes ont aidé une survivante ayant été

[3] «L'hameçonnage consiste à créer une fausse identité en ligne et s'en servir pour tromper et contrôler d'autres personnes. Souvent, il s'agit de leur soutirer de l'argent, les faire chanter ou leur nuire d'une autre manière.» (eSafety Commissioner, 2023)

victime d'exploitation sexuelle en ligne, par exemple lorsqu'un auteur a gagné la confiance d'une femme au fil du temps à des fins d'abus sexuel, d'exploitation sexuelle, de sollicitation d'images/vidéos ou de traite. Bien que tous les cas ne soient pas liés à la traite des personnes, il faut situer ce résultat dans le contexte des statistiques mondiales, en particulier si l'on considère que la traite des êtres humains est souvent intimement liée à la violence facilitée par la technologie. L'Office des Nations unies contre la drogue et le crime (ONUDC) (2021) a constaté que la technologie joue un rôle important dans les opérations de traite des êtres humains. Latonero (2012) a constaté que les appareils et les réseaux mobiles sont de plus en plus utilisés pour faciliter la traite des êtres humains.

Si la traite des êtres humains est l'une des préoccupations liées à l'exploitation sexuelle en ligne, cette forme de violence est également utilisée comme tactique pour contrôler et humilier des partenaires, des membres de la famille, des proches ou des enfants. L'exploitation sexuelle en ligne peut inclure le partage d'images ou de vidéos intimes, la sollicitation en ligne (grooming), l'incitation à des actes sexuels ou l'enregistrement forcé d'actes sexuels. Ce matériel peut être utilisé pour instiller chez une survivante la peur de rompre la relation. Ce type de manipulation affecte souvent profondément le bien-être émotionnel et peut renforcer le lien malsain avec l'auteur de violence.

Autres formes de VFGFT

Le sondage a révélé l'utilisation de la technologie des enfants pour suivre une partenaire ou une ex-partenaire. Les auteurs utilisent souvent les technologies de localisation des enfants pour traquer leur mère. En plus de violer la vie privée et la sécurité des femmes, cela entraîne les enfants dans ce schéma de violence.

Un petit nombre de répondantes ont indiqué ne pas connaitre tous les types de VFGFT subie par les survivantes. Comme il s'agit d'un domaine émergent et évolutif, cela pourrait signaler un manque de connaissances pour identifier la VFGFT ou les types de VFGFT (soit par les survivantes, soit par les prestataires de services).

La VFGFT est devenue courante parmi les utilisatrices des MH. Malheureusement, ces outils qui devraient apporter plus d'indépendance et de sécurité aux femmes sont de plus en plus utilisés pour les contrôler et leur nuire. Le personnel a besoin de ressources, de soutien et de connaissances pour accompagner efficacement les femmes exposées à la VFGFT.

Technologie et appareils

La technologie prenant de plus en plus de place dans notre vie quotidienne, le risque de violence augmente. Étant donné que les ordinateurs, les téléphones, les médias sociaux, les technologies d'assistance et de nombreux autres programmes et appareils font désormais partie intégrante de nos vies, il est difficile de cesser de les utiliser lorsque surviennent des préjudices. C'est la difficile tension à laquelle de nombreuses femmes sont confrontées lorsqu'elles subissent la VFGFT. Le personnel antiviolence a identifié de nombreux types de technologies ayant été utilisées à mauvais escient contre les survivantes.

Appareils

Les appareils les plus utilisés contre les survivantes sont les téléphones (98%) et les ordinateurs portables (72%). Parmi les autres formes de technologies mal utilisées figurent notamment les dispositifs de localisation GPS (par exemple Tile, AirTag, TrackR, dispositifs GPS pour véhicules) (53%), les caméras cachées (38%) et les ordinateurs de bureau (34%). .

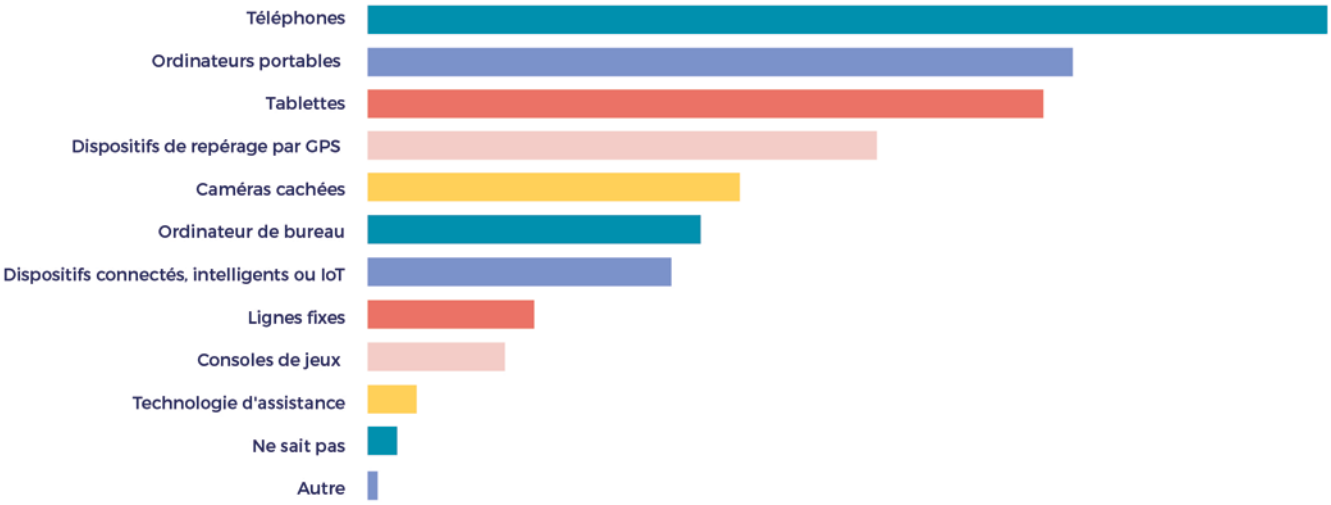


Figure 3: Formes courantes de technologies utilisées à l'encontre des survivantes (n=204)

Plus de 30% du personnel antiviolence a déclaré que des appareils connectés, intelligents ou de l'Internet des objets (IoT)[4] avaient été utilisés contre leurs clientes. Ces appareils et systèmes peuvent constituer un autre moyen très invasif d'utiliser la technologie à mauvais escient pour surveiller, harceler, menacer ou nuire. Simultanément, ce sont des outils qui peuvent améliorer la sécurité des survivantes. Il s'agit de dispositifs connectés à Internet, tels

[4] En savoir plus: Pour en savoir plus sur les dispositifs IoT, consultez la trousse d'HFC Sécurité et confidentialité technologiques.

que les thermostats, les voitures, les appareils électroménagers, les montres, l'éclairage, les horloges, les systèmes de sécurité et la domotique. Les consoles de jeu (14%) sont un autre objet de la vie quotidienne qui a été utilisé à l'encontre des survivantes.

Pour les survivantes en situation de handicap qui utilisent des appareils d'assistance, un auteur peut se servir de ces appareils pour restreindre l'autonomie, accroître l'isolement et causer de graves préjudices. Parmi les répondantes, 5% ont vu des technologies d'assistance, telles que des appareils auditifs, des lecteurs d'écran et des téléscripteurs, utilisées pour nuire aux survivantes. Bien que ce chiffre puisse paraître faible, soulignons que les femmes en situation de handicap subissent un niveau disproportionné de VFG, et qu'elles doivent surmonter de nombreux obstacles pour signaler la violence et accéder à des services de soutien. Lorsque leurs technologies d'assistance sont confisquées, détruites ou servent à leur nuire, leur vie quotidienne est perturbée. En plus d'accroître l'isolement, ce type d'abus peut également présenter de graves risques pour la santé et la sécurité (Safety Net Project, 2019).

Lorsque les auteurs utilisent des appareils de la vie quotidienne pour harceler, humilier, menacer et terroriser les survivantes, celles-ci peuvent se retrouver isolées et profondément effrayées par tout ce qui les entoure. Outre la peur de l'auteur de violence, la VFGFT suscite également la peur des choses. Non seulement la maison n'est pas sûre, mais elle peut servir à piéger, contrôler et violenter une survivante.

Espaces numériques et applis

Les espaces numériques ont proliféré et notre dépendance à l'égard de ces systèmes s'est encore accrue avec la pandémie. Ils font tellement partie de notre vie que nous oublions qu'ils peuvent servir à nuire. Les programmes utilisés contre les survivantes comprennent le courriel, les médias sociaux, les applis de rencontres et même les applis de l'économie parallèle (covoiturage, livraison de nourriture, etc.).

Le personnel de première ligne a cité les programmes de messagerie (SMS, iMessage, WhatsApp, Facebook Messenger, Signal, etc.) comme les outils technologiques les plus couramment utilisés pour abuser ou violenter les survivantes (95%), suivis par les médias sociaux (Facebook, WhatsApp, Snapchat, Instagram, BeReal, Spotify, Discord) (93%), et le courriel (76%). Ce sont des programmes de base que de nombreuses personnes utilisent régulièrement, en particulier les applis d'envoi de SMS et de courriels. Lorsque ces derniers sont compromis ou indisponibles, les survivantes sont moins à même de rester en contact avec les autres et d'assurer leur sécurité.

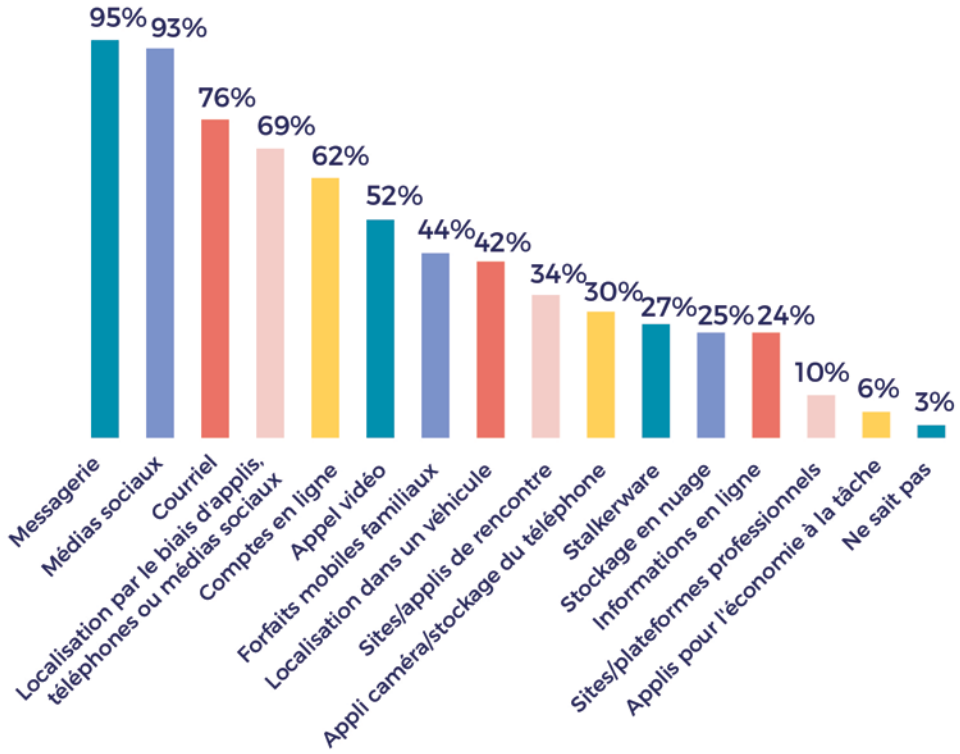


Figure 4: Programmes utilisés à mauvais escient contre les survivantes (n=204)

L'utilisation de plateformes de géolocalisation est également souvent citée comme une forme de VFGFT. La géolocalisation par le biais d'une appli, d'un téléphone ou des médias sociaux (Find My Friends, Find My Phone, l'enregistrement de la position sur les médias sociaux, les applis de fitness telles que Strava, etc.) a été signalée par 69% des répondantes, suivie par la géolocalisation dans un véhicule (On Star ou l'installation d'un traceur GPS physique dans un véhicule) (42%). L'utilisation d'applis de harcèlement a été signalée par 27% des répondantes au sondage. Le stalkerware prend un appareil conçu pour rendre le monde plus accessible et le transforme en une arme pour traquer et terroriser les survivantes. La moitié (52%) du personnel antiviolence a déclaré que les programmes d'appel vidéo (FaceTime, Skype, Zoom, etc.) étaient utilisés à mauvais escient contre les survivantes. Ces programmes peuvent également servir à suivre les survivantes en leur demandant de montrer où elles se trouvent.

Les plateformes en ligne (62%), telles que les comptes bancaires et les comptes de services publics, sont également fréquemment exploitées par les auteurs de violence. Ils peuvent notamment se connecter à des comptes bancaires et retirer des fonds, ou annuler des factures de services publics, provoquant des coupures du chauffage ou de l'eau chaude. De même, 44% ont travaillé avec des survivantes dont les forfaits de téléphonie mobile partagés par la famille avaient été utilisés de manière abusive. Les auteurs

peuvent suspendre ou annuler un service téléphonique, contrôler l'utilisation du téléphone, ou ne pas payer les factures mensuelles afin de nuire au crédit de la survivante.

Parmi les autres programmes nommés par les survivantes, citons le stockage en nuage, les plateformes et sites professionnels (LinkedIn, Slack, Microsoft Teams, etc.) ainsi que les sites ou applis de rencontres. Bien que la VFGFT soit souvent minimisée, l'utilisation abusive de ces espaces numériques et de ces applis peut perturber tous les aspects de la vie des survivantes, y compris les finances, l'emploi, les rencontres et les interactions sociales, ce qui peut avoir des conséquences à long terme.

Impact de la VFGFT

«Il ne faut pas oublier l'aspect additionnel de pouvoir et de contrôle que les auteurs maintiennent sur la cliente. Ils supposent qu'ils peuvent maintenir le pouvoir, la surveillance et le contrôle sur les interactions des survivantes.» — Répondante au sondage

La VFGFT a de profondes répercussions sur le bien-être des survivantes, sur leur capacité à chercher de l'aide et à fuir la violence. Le personnel antiviolence a signalé de nombreuses façons dont la VFGFT les a empêchées d'accéder aux services. Notamment par la surveillance des appels ou des courriels, l'usurpation de l'identité ou la diffusion d'informations en ligne qui nuisent à la réputation.

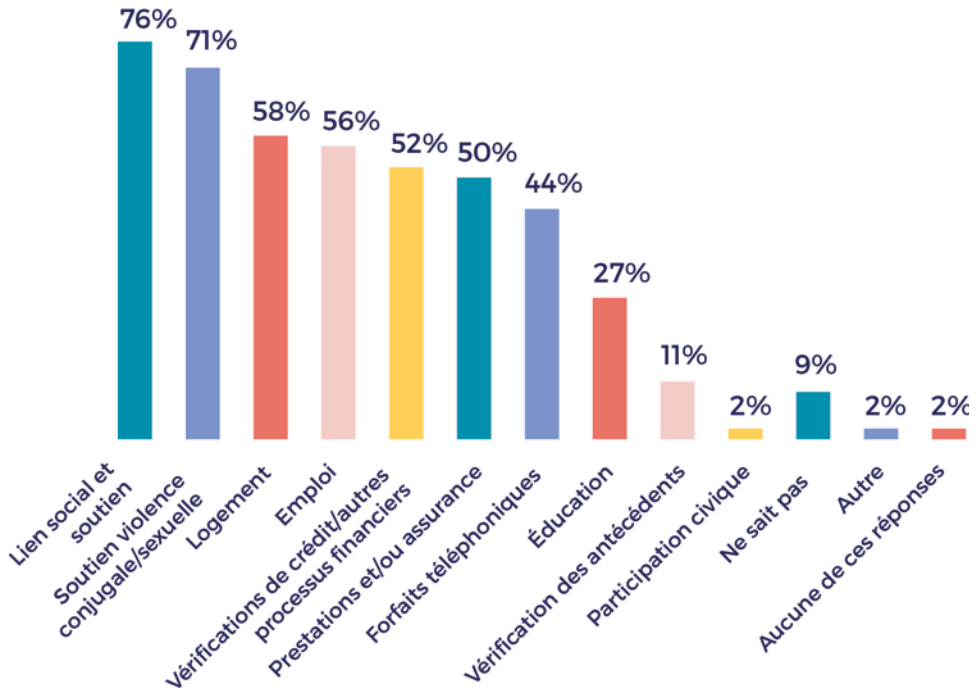


Figure 5: Accès aux services affectés par la VFGFT (n=204)

Des répondantes ont indiqué que la VFGFT avait un impact significatif sur la capacité d'accès des survivantes à des liens sociaux et des soutiens (76%). Cette situation se répercute non seulement sur la capacité à s'engager dans leur communauté et à recevoir un soutien important de la part de leurs proches, mais aussi sur leur capacité à fuir à la violence. De même, 71% des répondantes font état d'un impact sur l'accès aux services d'aide aux victimes de violence conjugale ou sexuelle. Ces deux facteurs peuvent isoler une survivante et limiter ses possibilités d'obtenir de l'aide et de fuir la violence.

La VFGFT a un impact sur l'accès à des occasions essentielles et à des moyens de subsistance, notamment le logement (par exemple, les demandes de location (58%), l'emploi (56%) et l'éducation (27%)). Ceci est particulièrement préoccupant dans le contexte des tentatives des survivantes d'échapper à la violence, car la VFGFT pose des obstacles à la recherche d'un logement, à l'accès à des sources de revenus et à la recherche d'occasions de carrières. La VFGFT affecte également les aspects logistiques et financiers. Les répondantes ont indiqué que la VFGFT avait un impact sur les vérifications de crédit des survivantes et sur d'autres processus financiers (52%), tandis que 50% parlent d'un impact sur les prestations et les assurances (soutien en cas de pandémie, assurance-emploi, aide au revenu, etc.). La capacité à accéder à des forfaits téléphoniques (44%) a également été affectée. D'autres services concernés sont les permis de conduire, les services publics, les procédures judiciaires familiales et les ressources en ligne, telles que le courriel ou les médias sociaux.

La VFGFT peut déstabiliser la vie des femmes, non seulement au moment où survient la violence, mais aussi sous la forme d'un préjudice économique à long terme ou d'une atteinte à la réputation. L'accent est souvent mis sur l'arrêt de la violence et le traitement des traumatismes, mais la VFGFT peut entraver le rétablissement des femmes en les empêchant d'accéder aux soutiens, services et ressources dont elles ont besoin, et en affectant négativement leur crédit, leur réputation et les occasions qui s'offrent à elles à long terme.

La VFGFT peut déstabiliser la vie des femmes, non seulement au moment où survient la violence, mais aussi sous la forme d'un préjudice économique à long terme ou d'une atteinte à la réputation.

Violence concomitante

Il est faux de croire que la VFGFT est inoffensive ou moins grave que d'autres formes de violence. La VFGFT est préjudiciable en soi, comme nous l'avons démontré plus haut, et elle peut empêcher les survivantes d'accéder à un large éventail de services essentiels, tout en les privant de liens sociaux et de soutien. Elle peut également signaler la présence d'autres formes de violence; les résultats du sondage montrent que la VFGFT est souvent associée à d'autres formes de violence.

Notre sondage a adapté une question posée par WESNET Australia au personnel de première ligne, portant sur les formes de violence couramment observées en même temps que la VFGFT. Nous avons appris que 96% des répondantes ont constaté que la violence psychologique était souvent associée à la VFGFT, et 88% ont observé des menaces et des extorsions. Elles ont également indiqué que le harcèlement coïncidait souvent (87%) avec la VFGFT. Le harcèlement est une forme notable de violence concomitante en raison de l'atteinte à la vie privée et des liens entre le harcèlement et la violence mettant la vie en danger. Dans son rapport sur la même question, WESNET a souligné que «le harcèlement est associé à un risque significatif de préjudice mortel ou quasi mortel» et a été relié au risque d'homicide par un partenaire intime (Woodlock et al., 2020). De même, des recherches canadiennes ont montré que le harcèlement peut être un précurseur d'agressions violentes et de féminicides (Burczycka & Conroy, 2018).

Les répondantes au sondage ont identifié des niveaux élevés (78%) d'abus financiers coïncidant avec la VFGFT. Les taux élevés de cooccurrence avec les formes de violence susmentionnées ne sont pas surprenants étant donné que la technologie peut faciliter ces types d'abus. L'accès à des comptes peut servir à commettre des abus financiers et de nombreuses formes de harcèlement, de menaces et d'exploitation.

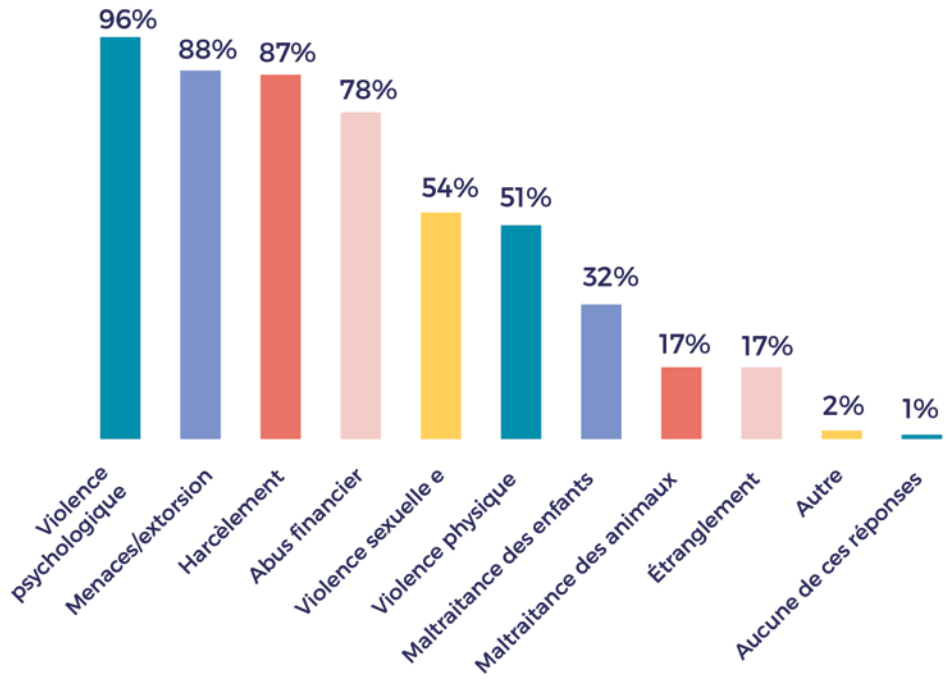


Figure 6: Violence concomitante à la VFGFT (n=204)

Plus de la moitié du personnel antiviolence a identifié des agressions sexuelles (54%) et des agressions physiques (51%) cooccurrentes avec la VFGFT. En outre, le tiers des répondantes (32%) considère que la VFGFT est souvent associée à la maltraitance des enfants. Cette situation est particulièrement préoccupante pour les survivantes, notamment en ce qui a trait à l'intensité et l'étendue de la violence à laquelle elles sont confrontées, ainsi qu'à la violence à l'égard des membres de leur famille et des personnes à leur charge. La strangulation (17%) est une forme spécifique de violence physique identifiée comme coïncidant avec la VFGFT. Cette constatation est problématique, car la strangulation est utilisée comme mesure de la violence grave et des tentatives d'atteinte à la vie. «La strangulation est, en fait, l'un des prédicteurs les plus précis de l'homicide ultérieur des victimes de violence conjugale» (Strack & Gwinn, 2011, p. 4).[5] De même, Glass et al (2008) ont trouvé que «la probabilité de devenir victime de tentative d'homicide est multipliée par sept environ pour les femmes qui ont été étranglées par leur partenaire» (Glass et al., 2008, p. 332). Dans un contexte de hausse des taux de féminicide, de tels résultats sont très préoccupants (Observatoire canadien du féminicide pour la justice et la responsabilité, 2021).

La maltraitance des animaux (17%) a également été citée comme une forme de violence cooccurrente. Il s'agit d'une conclusion importante car, comme l'indique WESNET, la maltraitance des animaux peut servir à contrôler ou terroriser les femmes (Woodlock et al., 2020). En outre, les animaux de compagnie ou le bétail peuvent être un facteur qui incite les femmes à rester dans des situations dangereuses. Elles peuvent craindre que l'on fasse du mal aux animaux si elles partent, ce qui peut entraîner une grande détresse et, dans les cas d'exploitation agricole, peut être considéré comme une forme d'abus financier (Nomomura & Baker, 2021).

Compte tenu de ces résultats, nous devons reconnaitre que la technologie est un nouvel outil pour d'anciens comportements; c'est une méthode ou un moyen pouvant servir à exercer la violence. La VFGFT n'est pas isolée des autres formes de violence, mais s'inscrit souvent dans un contexte beaucoup plus large de contrôle coercitif et d'abus. C'est en partie pour cette raison qu'il est si important de mieux faire connaitre la VFGFT, car il s'agit non seulement d'un acte violent en soi, mais aussi d'un facteur prédictif d'une violence physique plus extrême, voire d'un homicide.

[5] La strangulation en tant que facteur de risque de violence grave et d'homicide a fait l'objet d'une attention croissante de la part d'une série de parties prenantes, des médias aux institutions universitaires. Pour en savoir plus, consultez: Glass et. al, 2008; Fowles, 2022; WESNET, 2020; Douglas, 2019.

VFGFT et santé mentale

La VFGFT a des répercussions importantes sur la santé mentale des survivantes (Bates, 2017; Woodlock et al., 2020). Le FAEJ fait état d'un certain nombre de conséquences de la VFGFT, notamment des effets négatifs sur les relations et la vie sociale des survivantes, sur leur dignité personnelle et collective et sur leur confiance. En outre, le FAEJ a identifié des répercussions de la VFGFT sur la santé mentale, notamment l'anxiété, la dépression et le suicide (Khoo, 2021).

«Contrairement à une seule agression sexuelle, qui, bien qu'horrible, a une fin, la diffusion en ligne des images sexuelles d'une personne n'a pas de fin. Cela peut empêcher les femmes de se rétablir» (Biros-Bolton, 2021, p. 21).

Bien entendu, cela ne minimise en rien l'impact des agressions. Ce qu'il faut retenir, c'est l'ampleur des dommages que peut causer la VFGFT. Le FAEJ s'inspire du cas d'Amanda Todd, une **«jeune fille de 15 ans [...] qui s'est suicidée à son domicile en Colombie-Britannique en 2012 après avoir été exploitée sexuellement par un homme dans un groupe de discussion vidéo en ligne et après avoir été victime de la misogynie et du harcèlement de ses camarades de classe» (Biros-Bolton, 2021, p. 22).** Rappelons-nous aussi Rehtaeh Parsons, qui s'est suicidée à l'âge de 17 ans à la suite de la diffusion d'images de son agression sexuelle, du harcèlement et de l'intimidation de ses pairs et de l'absence de réaction des organismes officiels (Chiu, 2018; Khoo, 2021). Bien que l'on pense souvent qu'il s'agit d'un acte criminel commis seulement par des jeunes ou lié à des relations en ligne, il est utilisé dans toutes les relations et peut servir à extorquer, humilier et contrôler une partenaire intime.

Intersectionnalité

Inégalités croisées et VFGFT

Les survivantes vivent la VFGFT de différentes manières en fonction du contexte et de leurs circonstances. Par exemple, une survivante en situation de handicap est privée de son appareil d'assistance, ce qui l'empêche de demander de l'aide. Soulignons également la façon dont la précarité du statut de citoyenneté des groupes qui immigrent au pays peut avoir un impact sur leur capacité à dénoncer la violence. Le personnel de première ligne a partagé comment les différents groupes de femmes vivent la VFGFT.

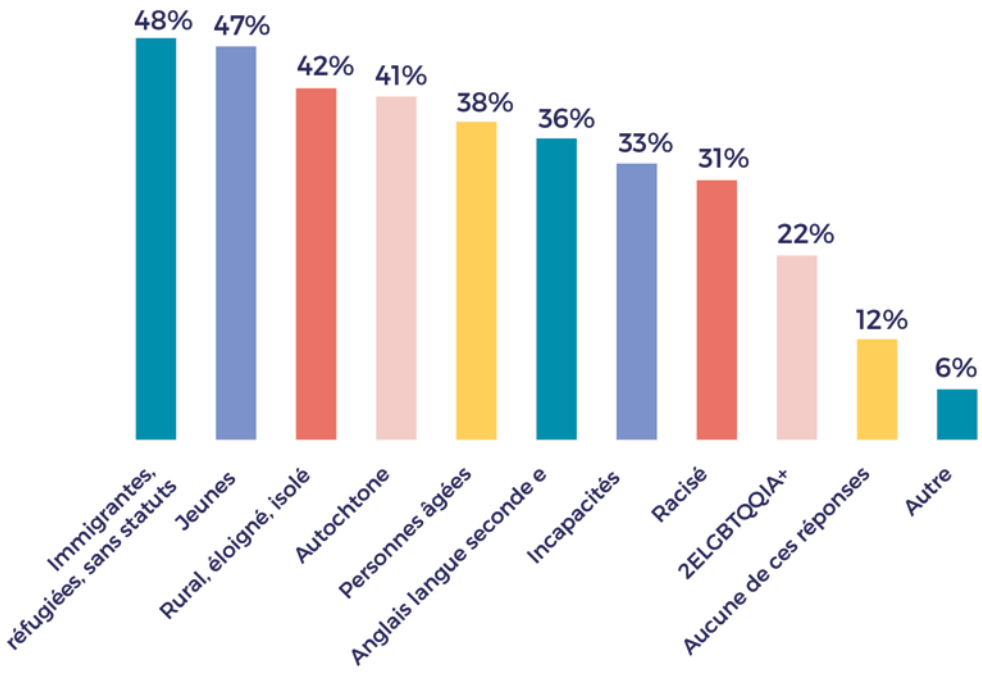


Figure 7: Utilisatrices de services ayant déclaré avoir subi des formes plus extrêmes de VFGFT (n=201)

Si une partie du personnel a observé que la VFGFT avait des effets distincts sur différentes populations, beaucoup ont estimé que la violence était plus intense ou plus ciblée en raison de l'intersection des identités des survivantes.

«Je n'ai pas remarqué de différence dans la manière dont la VFGFT affecte chacun des groupes susmentionnés. Je pense que cela les affecte tous de la même manière au sein de notre organisation.»

«Le harcèlement et les menaces par téléphone sont la réalité de pratiquement toutes les femmes que nous rencontrons aujourd'hui. La géolocalisation à partir du téléphone portable est une question de sécurité importante pour nous.»

«Je suppose qu'en raison de l'intersectionnalité, ces utilisatrices sont plus marginalisées et que la violence technologique est donc plus grave... Il est particulièrement choquant de constater qu'une personne vivant dans une communauté rurale n'a aucun moyen de communiquer pour obtenir de l'aide ou planifier sa sécurité, ni de s'y rendre à pied. Je pense que pour certaines personnes figurant sur cette liste, la technologie est davantage une bouée de sauvetage qu'une 'bonne chose à avoir'. Ce type de violence est donc particulièrement dommageable et inquiétant.»

Les groupes présentés dans la figure 7 sont confrontés à des taux élevés de violence et à de nouveaux risques par rapport à ceux qui rencontrent moins d'obstacles ou qui sont moins marginalisés. En outre, certains groupes se heurtent à des obstacles additionnels pour trouver de l'aide, en raison de la discrimination et de l'absence de soins appropriés et tenant compte des traumatismes. Les répondantes ont également fait état de préoccupations liées à l'isolement et à la difficulté d'échapper à la violence, ainsi qu'à la stigmatisation et au jugement.

«Ces [populations] font l'objet de nombreuses discriminations lorsqu'elles demandent de l'aide. Elles se sentent forcées de raconter leur histoire, de se justifier et se sentent parfois jugées.»

«Les personnes les plus exposées sont celles qui ne maîtrisent pas bien la technologie, les processus et la manière d'accéder aux ressources.»

«Pour nos clientes, cela crée un tout nouveau niveau de risques et de préoccupations en matière de sécurité. L'utilisation de la technologie a souvent pour effet de les isoler davantage et de les empêcher de se libérer de la violence.»

«Les immigrantes ne connaissent pas bien leurs droits. Les auteurs de violence en profitent.»

«Les jeunes sont très connectées à leurs téléphones/tablettes. Si elles empêchent l'agresseur d'envoyer des SMS, elles reçoivent alors un courriel. Les auteurs ont modifié leur profil pour avoir accès à la victime. Ils ont également modifié le profil de la victime et fait des déclarations qui affectent son système de soutien. L'auteur peut également avoir accès aux personnes qui soutiennent la victime et les harceler. Les comptes téléphoniques sont souvent partagés, ce qui permet à l'auteur de manipuler la victime en la menaçant de lui couper l'accès au téléphone.»

«Beaucoup de clientes ont des enfants et vivent dans des régions éloignées ou isolées. Parfois, la technologie est le seul lien de la mère avec le monde extérieur, si elle peut y avoir accès.»

«Souvent, les survivantes ne considèrent pas la VFGFT comme une forme de violence. Pour certaines, le fait d'éteindre [les appareils] les isole encore plus, car elles se sentent déjà isolées en vivant dans une communauté nordique.»

Le tableau suivant fournit des détails sur les enjeux clés que le personnel de première ligne a partagés.

Figure 8: Principaux problèmes rencontrés par les populations cibles

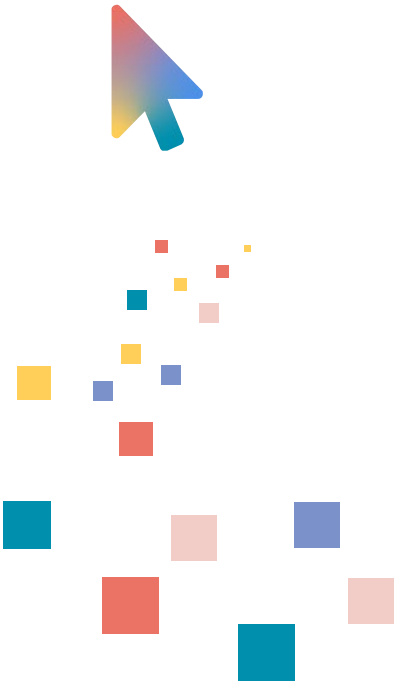
Population	Pourcentage de répondantes[6]	Enjeux clés
Survivantes immigrées, réfugiées ou sans statut	**48%**	• Ne connaissent pas bien leurs droits • Moins de connexions locales • Le statut et la documentation peuvent être utilisés pour menacer et harceler • Maîtrise limitée de l'anglais et du français
Jeunes survivantes	**47%**	• Forte dépendance à l'égard des appareils et outils technologiques et évaluation différente des risques en ligne • Possèdent généralement une plus grande maîtrise de la technologie que le personnel de première ligne • Risque accru de certains types de violence, par exemple la DNCII
Survivantes vivant dans des commu-nautés rurales, éloignées ou isolées	**42%**	• Isolement • Ressources et soutiens locaux limités (par exemple, organisations antiviolence, transport, Internet, etc.) • La technologie est une ressource essentielle
Survivantes autochtones	**41%**	• Isolement • Ressources et soutiens locaux limités (par exemple, organisations antiviolence, transport, Internet, etc.) • Importance culturelle de la connexion • Le racisme systémique peut dissuader les survivantes de révéler la violence et de chercher du soutien (par exemple, interactions négatives avec la justice pénale/les systèmes juridiques)
Survivantes plus âgées	**38%**	• Lacunes dans la maîtrise des technologies • Risque d'être isolée ou d'avoir moins de contacts

Survivantes dont l'anglais est une langue seconde	**36%**	• Similaire aux survivantes immigrées, réfugiées ou sans statut
		  • Ne connaissent pas bien leurs droits
		  • Moins de connexions locales
		• Difficultés d'accès aux services antiviolence en raison de barrières linguistiques
		• Les auteurs possédant de meilleures compétences linguistiques (anglais/français) peuvent les utiliser contre la survivante

Survivantes en situation de handicap	**33%**	• Isolement • Recours aux technologies d'assistance • Lacunes dans la maîtrise des technologies
Survivantes racisées	**31%**	• Manque de ressources et de soutiens culturellement appropriés/ représentatifs • Le racisme systémique peut dissuader les survivantes de révéler la violence et de chercher du soutien (par exemple, interactions négatives avec la justice pénale/les systèmes juridiques)
Survivantes 2ELGBTQQIA+	**22%**	• Les programmes, soutiens et ressources conçus pour les personnes 2ELGBTQIA+ sont limités • Comme pour les survivantes racisées, la discrimination systémique peut inciter à ne pas révéler les violences subies et à ne pas chercher de soutien

[6] Pourcentage de répondantes ayant indiqué que cette population subit davantage les effets de la VFGFT (n=201).

Si la VFGFT peut toucher n'importe qui, ses effets peuvent être aggravés pour les femmes autochtones, racisées, 2ELGBTQIA+, en situation de handicap ou qui ont d'autres identités croisées. La VFGFT interagit avec d'autres systèmes d'oppression qui se manifestent par des croisements d'identités, ce qui peut intensifier ses effets. Comme les recherches sont rares dans ce domaine, il était important pour nous de mieux comprendre l'expérience des groupes sous-représentés qui subissent ce type de violence. Davantage de données sont nécessaires.



Obstacles à la lutte contre la VFGFT

Les survivantes doivent surmonter des obstacles pour combattre la VFGFT. Notamment à des niveaux plus micro, tels que leurs interactions avec les organisations prestataires de services. Elles se heurtent également à l'incapacité des systèmes et des institutions à s'attaquer de front aux obstacles et à améliorer l'accessibilité. La section suivante détaille les obstacles à la lutte contre la VFGFT.

Obstacles financiers

L'obstacle le plus fréquemment cité est d'ordre financier (78%), notamment le manque de revenus et d'indépendance financière. Dans ce secteur, il est bien établi que les obstacles financiers ont un impact important sur la capacité des survivantes à faire face à la VFG, à planifier leur sécurité et à quitter des situations violentes. Dans le contexte de la VFGFT, il peut s'agir de coûts tels que les forfaits téléphoniques, l'achat de nouveaux appareils ou le remplacement de la technologie brisée par les auteurs, ainsi que la réparation ou le remplacement de technologies d'assistance coûteuses et nécessaires. Pour les survivantes vivant dans des communautés rurales ou éloignées, cela peut inclure les coûts encourus pour remplacer la technologie ou accéder à l'aide, y compris le transport, la garde d'enfants ou les hôtels pour les nuitées dans les centres urbains (Kaya et al., 2021). Nous savons également que la technologie peut servir à commettre des abus financiers, notamment vider des comptes bancaires ou ouvrir de nouveaux comptes ou cartes de crédit au nom d'une survivante.

Faibles taux de maîtrise des technologies

Le manque de connaissances technologiques est une préoccupation majeure partagée par l'ensemble du personnel antiviolence. Les survivantes, le personnel de première ligne et les autres soutiens de la communauté, tels que la police et les acteurs juridiques, ne sont pas très au fait des options disponibles pour lutter contre la VFGFT. Il s'agit notamment de mesures

juridiques et de procédures nécessaires pour sécuriser les appareils, les comptes et les espaces réservés aux femmes. Le faible taux de maîtrise des technologies est un problème persistant dans la prestation de services. En 2021, un sondage de la BCSTH auprès du personnel de première ligne a révélé que les faibles taux de maîtrise des technologies avaient un impact sur les efforts déployés pour lutter contre la VFGFT (Kaya et al., 2021). De même, dans notre propre sondage, près des trois quarts (73%) des répondantes ont indiqué que le manque de connaissances numériques des utilisatrices les empêche de chercher de l'aide en toute sécurité, et que 65% du personnel avait une formation ou des connaissances numériques limitées sur la VFGFT.

Les lacunes en matière de culture technologique comprennent le manque de connaissances de base en matière de courriel ou de SMS, de compréhension du fonctionnement des comptes infonuagiques ou d'aisance dans la navigation sur les téléphones portables. Comme de nombreuses organisations antiviolence disposent de ressources limitées pour investir dans la technologie et la formation associée, la maîtrise du sujet dépend souvent des connaissances et des compétences que possède déjà le personnel. Les survivantes ont l'impression que la VFGFT n'est pas punie et souvent, les fournisseurs de technologie ne font pas grand-chose pour les aider à régler leurs problèmes. Tout cela est encore compliqué par la nature évolutive de la technologie et les nouvelles façons malveillantes dont elle est utilisée contre les survivantes. Comme le souligne l'une des répondantes, «le monde numérique est en constante évolution et il est difficile de suivre le mouvement.» Pour répondre à ces préoccupations, il est essentiel de dispenser une éducation tenant compte des traumatismes. Cela peut créer un environnement dans lequel les survivantes sont crues et soutenues, et plus enclines à révéler leur expérience.

> **«Je pense que nous sommes aussi peu préparées que nos clientes à la sécurité technologique. En cas de problème, nous faisons de notre mieux pour les aider à s'y retrouver, mais nous n'avons pas vraiment de formation sur les meilleures pratiques.» – Répondante au sondage.**

Absence de réponse à la VFGFT et moyens d'y remédier

Sept répondantes sur dix (69%) ont déclaré que l'absence de réaction de la part de la police et du système judiciaire est un obstacle pour les survivantes de VFGFT. Cela soulève deux préoccupations importantes: premièrement, les survivantes qui ont cherché à obtenir justice n'ont pas été soutenues, et deuxièmement, cela a des répercussions sur les niveaux de confiance dans

la police et le système judiciaire. Par extension, il est probable que les taux réels de VFGFT dépassent de loin les taux signalés. Il importe également de tenir compte du fait que les expériences des femmes avec la police et les systèmes judiciaires varient considérablement, et que certains groupes ont eu des interactions extrêmement négatives avec ces systèmes, en particulier les femmes autochtones et racisées. Les femmes autochtones, notamment, sont non seulement «sous-protégées» par la GRC, mais elles ont également été la cible de violence de la part d'agents de la GRC (Human Rights Watch, 2013; McDougall et al., 2022).

Lorsque les survivantes révèlent leur expérience de VFGFT, elles ne sont pas crues ou cette forme de violence n'est pas reconnue. Il arrive souvent que la VFGFT, comme la violence psychologique et le contrôle coercitif, ne laisse pas de traces visibles. Il est donc difficile pour la police de comprendre, d'identifier et, en fin de compte, d'intervenir. Cela témoigne d'un manque de connaissances technologiques et de connaissances sur la VFG au sein du système judiciaire. Ces réactions alimentent le manque de confiance dans les services de soutien.

Si les survivantes ne se sentent pas en confiance pour porter plainte, la VFGFT devient un problème encore plus grave pour leur bien-être et leur sentiment d'espoir, ainsi que pour leur capacité d'échapper à la violence. C'est une préoccupation pour 56% des répondantes au sondage. Comme l'a indiqué l'une d'elles, de nombreuses survivantes «estiment qu'il ne vaut pas la peine de chercher de l'aide parce que la technologie permet à l'auteur de savoir où les trouver et de continuer à les violenter.» En outre, le personnel de première ligne a indiqué que l'accès aux possibilités de signalement ou de recherche d'aide peut être limité par l'auteur, en particulier si ce dernier contrôle des appareils ou a accès aux mots de passe. Les auteurs utilisent aussi fréquemment des tactiques de manipulation par le biais de nombreuses formes de violence, y compris la VFGFT, pour empêcher les survivantes d'accéder au soutien.

Si les survivantes ne se sentent pas en confiance pour porter plainte, la VFGFT devient un problème encore plus grave pour leur bien-être et leur sentiment d'espoir, ainsi que pour leur capacité d'échapper à la violence.

Faible connectivité

Le manque de connectivité a également été identifié (68%) comme un obstacle à la lutte contre la VFGFT. Il n'est pas surprenant que la connectivité soit signalée comme un obstacle à un taux aussi élevé, compte tenu de la fracture numérique qui existe au Canada. Malgré les rapports du gouvernement fédéral indiquant que des progrès ont été réalisés dans l'expansion de la connectivité (Gouvernement du Canada, 2023), d'importantes disparités subsistent en matière d'accès à Internet, en

particulier dans les communautés rurales et éloignées. Alors que 91% du Canada a accès au haut débit à 50/10 Mb/s[7], ce chiffre tombe à 62% pour les communautés rurales (Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes, 2023). Il existe également des écarts importants entre l'accès à l'Internet à haut débit dans les zones rurales par rapport aux zones urbaines (Nomomura & Baker, 2021). La connectivité est déterminée par une série de facteurs, notamment l'accessibilité financière, l'infrastructure disponible, la culture numérique et le respect de la confidentialité pour l'utilisation des appareils; les groupes marginalisés ont souvent des expériences et des niveaux de connectivité différents.

Connectivité significative

La BCSTH utilise le terme «connectivité significative» pour guider son travail sur la sécurité technologique et la connectivité.

La connectivité significative fait référence à l'inclusion numérique par le biais de l'accès aux appareils et aux services, tels que la couverture téléphonique et Internet, ainsi que la qualité de ces services et appareils, leur fiabilité et leur accessibilité financière. Elle englobe l'égalité des chances de participer en ligne et de se connecter avec d'autres pour la sécurité, l'apprentissage, les loisirs, l'établissement de relations et l'accès aux services. En matière de connectivité, l'inclusion sécuritaire et équitable est essentielle pour offrir des possibilités de participation accessibles à travers le spectre et les intersections du genre, de la sexualité, de l'âge, du lieu, de la classe, de la race, du statut de citoyenneté, de la capacité, etc. En ce sens, une connectivité significative favorise la qualité de vie, la sécurité et le bien-être des membres de la société (Kaya et al., 2021, p. 1).

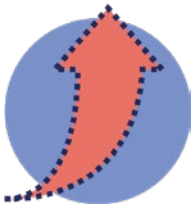
[7] La vitesse d'Internet a été identifiée comme une base de référence.

Enjeux liés à la limitation de l'accès aux technologies

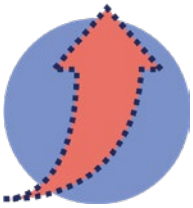
Restreindre l'accès à la technologie est un moyen d'exercer la violence envers les survivantes, car cela limite leur accès au soutien et aux ressources extérieures. Cela peut contribuer à l'isolement (par exemple, de la famille et des pairs, isolement numérique) et à l'intensification éventuelle de la violence.

Moins à même de chercher du soutien.

Moins susceptibles de rechercher et d'accéder aux services



Plus d'isolement



Une violence plus intense sous d'autres formes que celle facilitée par la technologie

Le risque accru de comportement contrôlant au moment où une survivante quitte une relation de violence est préoccupant. Cela peut se traduire par des restrictions plus importantes sur l'utilisation des appareils, voire par une possibilité de destruction des appareils. Il a été largement démontré que la période de rupture peut être l'une des plus dangereuses pour les femmes confrontées à la violence, avec un risque accru de violence physique extrême ou de féminicide (Battered Women's Support Services, 2020; Caicedo-Roa et al., 2023; Campbell et al., 2003; Hancock, 2022).

Plusieurs répondantes ont indiqué que les effets sur la santé mentale de la restriction ou de la suppression de l'accès à la technologie constituaient une forme de violence. Notamment quant au rôle que joue l'isolement dans l'anxiété sociale et la dépression, la diminution du bien-être mental et la destruction des liens sociaux et du soutien. Ensemble, ces points réaffirment l'importance des liens sociaux et de la communauté. La technologie est un outil important pour maintenir ces liens et chercher du soutien. Certaines survivantes utilisent la technologie et les médias sociaux pour relaxer ou prendre soin d'elles-mêmes. La restriction de l'accès a un impact sur le bien-être des femmes et peut servir de tactique de manipulation visant à modifier le comportement de la survivante.

«En raison de l'isolement, certaines survivantes sont moins à même de reconnaitre la violence pour ce qu'elle est. Elles peuvent ne pas voir que la situation est inacceptable lorsque l'auteur est la seule personne avec qui elles sont en contact.» – Répondante au sondage

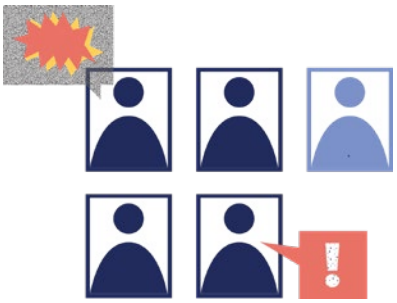
Le fait de limiter l'accès aux technologies affecte la capacité à réagir à la VFGFT et à faire appel à des services et des organisations de soutien. Bien que parfois perçue comme «moins grave» que la violence physique, la VFGFT prive les survivantes de leur autonomie, les isole et compromet leur sécurité.

Utilisation et connaissances des technologies par les maisons d'hébergement et le personnel de première ligne

Les organisations antiviolence utilisent la technologie. Depuis le début de la pandémie, elles ont renforcé leur engagement virtuel avec les survivantes (HFC, 2022, 2023). De nombreuses MH ont choisi de transférer une partie des services en ligne pour répondre aux besoins qui ne pouvaient pas être satisfaits en personne. Ces services comprennent une augmentation des séances de counseling virtuelles, des programmes de groupe, des services d'envoi de SMS et même de robots conversationnels disponibles sur des sites web.

Rôle de la technologie dans la prestation de services

Malgré les préoccupations, les problèmes et les considérations propres à la technologie, il s'agit d'une ressource d'une importance vitale pour la prestation de services dans le secteur de la VFG. En fait, 80% (n=201) du personnel de première ligne a indiqué que la technologie a joué un rôle positif dans la programmation.



La technologie a été identifiée comme un outil nécessaire pour faciliter la connexion aux services, en particulier pour les survivantes qui vivent loin des MH, ou qui sont en situation de handicap.

> **«Cela a contribué à faire tomber les barrières pour les femmes qui n'auraient peut-être pas pu accéder à nos ressources autrement.»**
> **– Répondante au sondage**

Les SMS, les appels et le chat vidéo ont tous permis de mieux répondre aux besoins. Ces outils permettent d'entrer en contact avec les femmes qui ne sont pas encore prêtes à quitter une situation de violence, ou de maintenir le contact avec celles qui ne sont plus dans une MH. La technologie a réduit les obstacles pour les personnes en situation de handicap, grâce aux technologies d'assistance, bien que celles-ci ne soient pas toujours bien comprises, y compris par le personnel des MH. En outre, pour celles qui ont besoin d'une aide à la traduction, il existe un nombre croissant de ressources permettant une traduction en temps réel dans de nombreuses langues.

«Nous avons réussi à atteindre des femmes qui n'auraient pas eu recours à nos services autrement. Certaines nous ont contactées par SMS ou par messagerie instantanée. Elles nous ont dit qu'elles ne nous auraient pas appelées au téléphone.» – Répondante au sondage

Parmi les autres domaines que le personnel de première ligne a trouvé utiles, citons la possibilité accrue de collecter et de préserver des preuves de violence. Y compris l'enregistrement, le téléchargement ou l'impression de conversations par SMS ou courriel, de photos, de vidéos et de preuves de l'utilisation de logiciels malveillants. Pour les personnes engagées dans une procédure pénale ou devant un tribunal des affaires familiales, ces éléments constituent la preuve de ce crime difficile à reconnaitre.

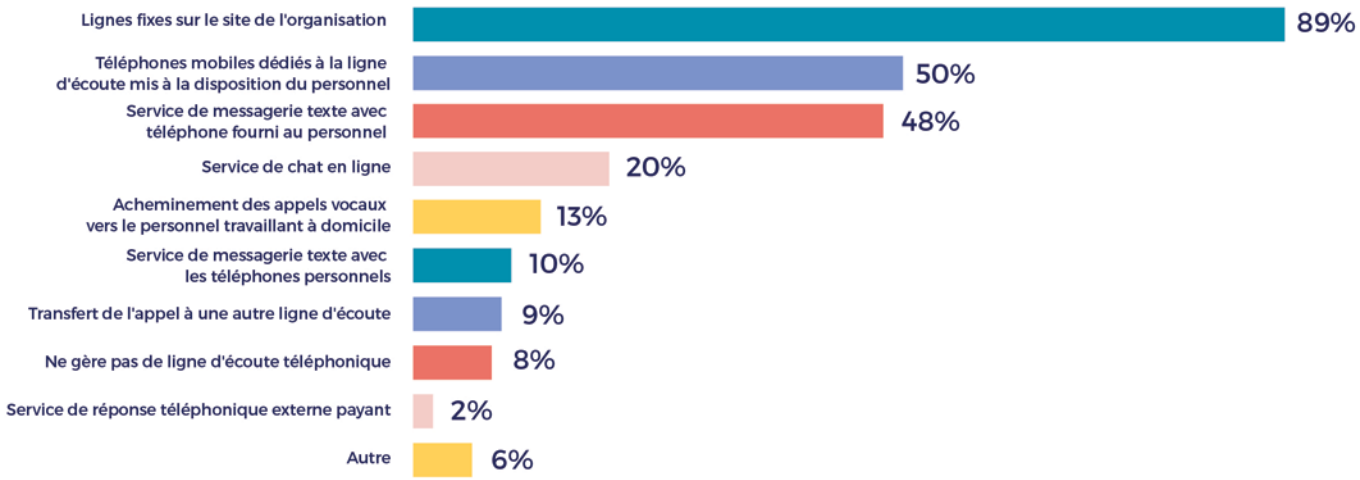


Figure 9: Technologie utilisée pour les lignes de crise (n=204)

Les organisations antiviolence font appel à diverses technologies pour mettre en place des lignes d'écoute téléphonique. Les plus couramment utilisées sont les téléphones fixes dans les bureaux (89%), les téléphones portables dédiés à la ligne d'écoute fournis au personnel (50%) et les services de SMS avec les téléphones fournis au personnel (48%). Au fil du temps, les organisations ont élargi l'accès à leur ligne d'écoute, ce qui est important pour fournir des services sécuritaires et accessibles. Pour ce faire, des services de chat et des appels vidéo ont été proposés.

Au-delà des lignes d'écoute, les MH ont également diversifié les moyens d'obtenir de l'aide. Alors que dans le passé, les survivantes accédaient généralement à un soutien en personne, soit dans la MH, soit par l'intermédiaire de travailleuses sociales, il existe aujourd'hui de nouveaux moyens, tels que l'accueil virtuel, la sensibilisation par appels vidéo, les groupes ou programmes en ligne, et le counseling individuel par appels vidéo.

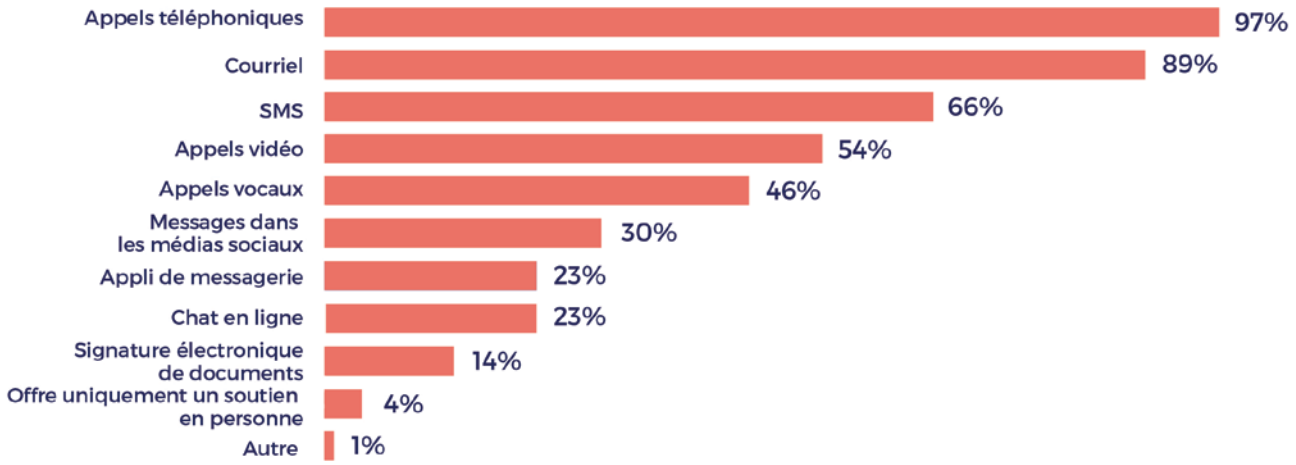


Figure 10: Technologie utilisée pour soutenir les utilisatrices de services (n=204)

Les formes les plus courantes de technologie utilisées pour fournir des services sont le téléphone (97%), le courriel (89%) et les SMS (66%). Compte tenu des nombreux obstacles à surmonter pour accéder aux ressources en personne, il importe de proposer différents moyens de se connecter. Les services, soutiens et programmes virtuels permettent aux femmes qui ne peuvent pas quitter une relation d'accéder à des ressources. Cela offre plus d'options à celles qui ne peuvent pas se déplacer. Il peut s'agir de femmes vivant dans des zones rurales, éloignées, nordiques ou isolées, ou de femmes en situation de handicap qui ne peuvent pas se rendre facilement dans une MH.

Appareils utilisés par le personnel

La technologie fait partie intégrante de la manière dont les MH et leur personnel dispensent des services et des programmes. Pendant la pandémie, de nombreuses organisations sont passées à la prestation de services en ligne. Dans certains cas, les membres du personnel ont utilisé leurs appareils personnels pour travailler. Aujourd'hui, une grande partie des services sont à nouveau dispensés en personne, bien que de nombreuses organisations aient maintenu des offres hybrides (HFC, 2023). Comme le montre la figure 11, la plupart des répondantes utilisent des appareils fournis par leur organisation pour le travail, bien qu'un grand nombre se servent de leur appareil personnel. Cela peut s'avérer problématique, en particulier pour créer un équilibre entre vie professionnelle et vie privée (Hoogendam & Maki, 2024; HFC, 2022). Les téléphones personnels n'ont pas toujours le même niveau de protection de la confidentialité que les appareils de l'organisation. Les appareils professionnels peuvent être dotés de protocoles de sécurité plus importants, notamment l'authentification de l'utilisateur, la réinitialisation régulière des mots de passe et les restrictions d'accès à des sites web ou des applis.

Au-delà des lignes d'écoute, les MH ont également diversifié les moyens d'obtenir de l'aide.

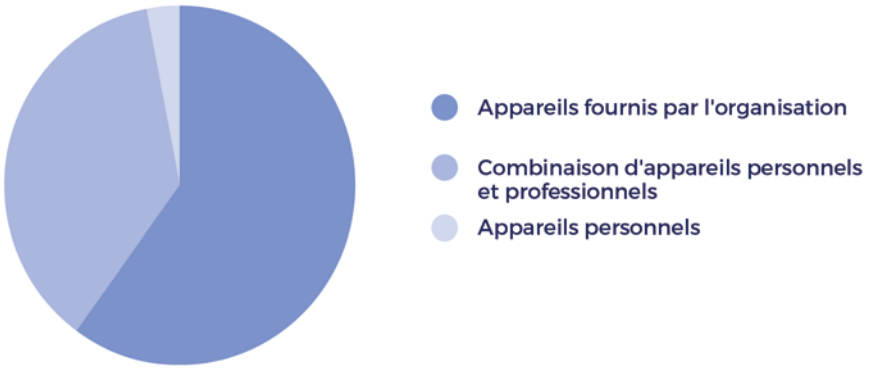


Figure 11: Type d'appareil utilisé par le personnel de première ligne (n=204)

Explication des risques pour la confidentialité

L'utilisation de la technologie, comme le courriel, les SMS, le chat ou les appels vidéo pour fournir des services, entraîne souvent des risques différents ou additionnels pour la confidentialité par rapport aux services en personne. Il peut s'agir de collecte de données par l'intermédiaire de plateformes ou l'interception ou la surveillance de messages. La majorité du personnel de première ligne explique aux survivantes les risques pour la confidentialité liés à l'utilisation de la technologie pour fournir des services (66%); un tiers du personnel (34%) ignorait ou ne fournissait pas ces informations (figure 12). Les survivantes ont absolument besoin de ces renseignements pour prendre des précautions, comme sécuriser leurs appareils, changer leurs mots de passe ou créer de nouveaux comptes. Cet élément important de la planification de sécurité pourrait échapper au personnel des MH par manque des connaissances numériques nécessaires.

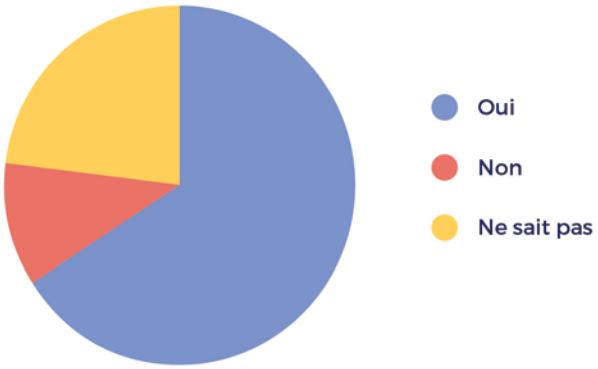


Figure 12: Personnel de première ligne qui explique les risques liés à la prestation de services basée sur la technologie (n=204)

Politiques organisationnelles

Pour garantir la sécurité des participantes aux programmes, les organisations ont élaboré des politiques relatives à l'utilisation des technologies et des appareils pour les personnes séjournant dans les MH. Les lignes directrices et les restrictions comprennent notamment des politiques telles que la désactivation des services de localisation, la limitation des jeux en ligne, l'interdiction des appels vidéo dans les parties communes ou la mise en sourdine des téléphones pendant les activités. La plupart des répondantes (70%) ont indiqué disposer de lignes directrices et de restrictions concernant la manière dont les participantes utilisent la technologie et les téléphones dans le cadre de leurs programmes. Près d'un tiers des organisations (28%) n'ont pas de politiques. Soulignons que ces politiques renforcent la sécurité non seulement de la personne qui utilise son appareil, mais aussi de toutes les résidentes et du personnel qui vivent ou travaillent dans ces espaces.[8]

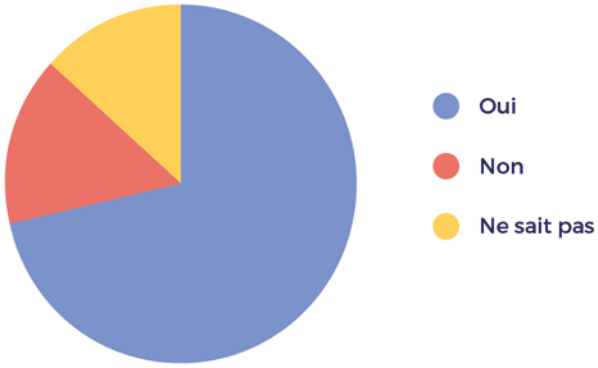


Figure 13: Politiques organisationnelles sur l'utilisation des technologies/appareils par les participantes (n=197)

Les restrictions et les lignes directrices les plus courantes concernent les appels téléphoniques et vidéo, en particulier dans les espaces communs, la prise de photos dans les MH (en particulier pour des raisons de confidentialité) et la désactivation des services de localisation sur les appareils. Ces lignes directrices, et leur degré de structuration ou d'officialisation, varient considérablement d'une MH à l'autre. Pour certaines, il s'agit de recommandations ou de pratiques encouragées, tandis que pour d'autres, elles sont obligatoires. Certaines répondantes n'ont pas encore de lignes directrices, mais ont souligné leur importance et leur intention d'adopter de telles politiques.

Bien que les politiques constituent une étape importante vers une plus grande sécurité pour le personnel et les survivantes, leur mise en œuvre

[8] Des exemples de lignes directrices et de restrictions liées à la technologie utilisées par les MH figurent à l'annexe A

peut s'avérer compliquée dans la pratique. Souvent, les lignes directrices ne sont pas appliquées de manière cohérente par le personnel. Par exemple, une répondante a noté: «Nous manquons de cohérence. Une partie du personnel passe régulièrement en revue les directives de manière verbale, et nous nous efforçons de mettre à jour nos documents d'accueil en y ajoutant des directives concernant l'utilisation de la technologie dans la MH.» Ce manque de cohérence peut être lié à un manque de connaissances et de compréhension de la VFGFT chez le personnel de première ligne. En outre, certaines politiques peuvent être difficiles à appliquer. Comme dans le cas des protocoles COVID, si les clientes ne respectent pas les politiques ou ne savent pas les appliquer (par exemple, désactiver les services de localisation), il n'est pas toujours facile ou possible de les mettre en œuvre. D'autant plus que le personnel ne peut pas surveiller les clientes à tout moment. L'application de ces restrictions à la liberté peut rappeler aux femmes le contrôle vécu dans leurs relations. Ces règles censées améliorer la sécurité peuvent créer une tension entre le maintien de la sécurité et la nécessité de veiller à ce que les survivantes restent en contact avec le monde extérieur et conservent un certain pouvoir d'action.

«Pas d'appels vidéo dans les parties communes, jeux en ligne limités, certains sites sont restreints. Je ne suis pas certaine que cela soit utile ou conforme aux pratiques anti-oppression.»

– Répondante au sondage

Des politiques de sécurité technologique deviennent de plus en plus nécessaires. Mais elles doivent maintenir un équilibre entre assurer la sécurité et la confidentialité, tenir compte des capacités du personnel, et soutenir l'autonomisation et l'indépendance des survivantes.

Solutions créatives sur le terrain

Les organisations de première ligne ont fait preuve de beaucoup de créativité et de résistance, avec des ressources limitées et dans des conditions difficiles, face à des taux élevés de VFGFT. Les stratégies de lutte contre la VFGFT incluent des partenariats avec d'autres organisations pour assurer l'éducation et la formation du personnel, ainsi que la collaboration avec des spécialistes du domaine.

> **«Nous essayons de former l'ensemble de notre personnel à la planification de sécurité technologique de base, mais les clientes qui rencontrent des problèmes plus difficiles peuvent consulter notre responsable informatique pour un plan de sécurité technologique complet comprenant l'examen de tous les appareils et les comptes pour vérifier qu'il n'y a pas d'accès non autorisé, etc.»**
>
> **– Répondante au sondage**

Les organisations ont élaboré des politiques et des procédures de sécurité technologique, y compris la mise à jour du protocole d'accueil et la mise en œuvre de processus de sécurité technologique pour les appareils du personnel et des clientes utilisés dans la MH. La sécurité technologique est intégrée dans les plans de sécurité.

De nombreuses organisations fournissent également un accès à des appareils par le biais de programmes de dons. Une MH fournit à la fois des appareils et des forfaits payants. C'est un moyen de renforcer la sécurité et la connexion.

Souvent, les MH ne sont pas considérés comme innovantes, mais les réponses du personnel de première ligne font preuve d'une créativité exceptionnelle pour atténuer la VFGFT et offrir un meilleur accès aux technologies. Si beaucoup estiment qu'il s'agit d'un domaine qui mérite une plus grande attention, nous constatons également que les organisations trouvent des solutions novatrices, en dépit des nombreuses contraintes auxquelles elles sont confrontées.

Difficultés liées à l'utilisation de la technologie pour communiquer avec les survivantes

> **«Il n'y a pas assez de personnel pour permettre l'accès à un service de chat en ligne.»**
>
> **– Répondante au sondage**

> **«Nous aimerions à terme disposer d'une ligne d'envoi de SMS pour que les femmes et les enfants puissent communiquer avec le personnel.»**
>
> **– Répondante au sondage**

Les organisations développent leurs capacités technologiques, mais se heurtent encore à de nombreux obstacles pour communiquer avec les survivantes. Citons notamment l'accès aux appareils, le caractère abordable des appareils et des plans, et la confidentialité de ces appareils pour accéder aux services de soutien. En plus de ces défis, peu de bailleurs de fonds sont

intéressés à investir dans la technologie et les supports technologiques pour les MH. On parle ici des appareils, du financement de l'élaboration de politiques de sécurité technologique, de la mise en place d'une cybersécurité qui protège la confidentialité et de la formation du personnel.

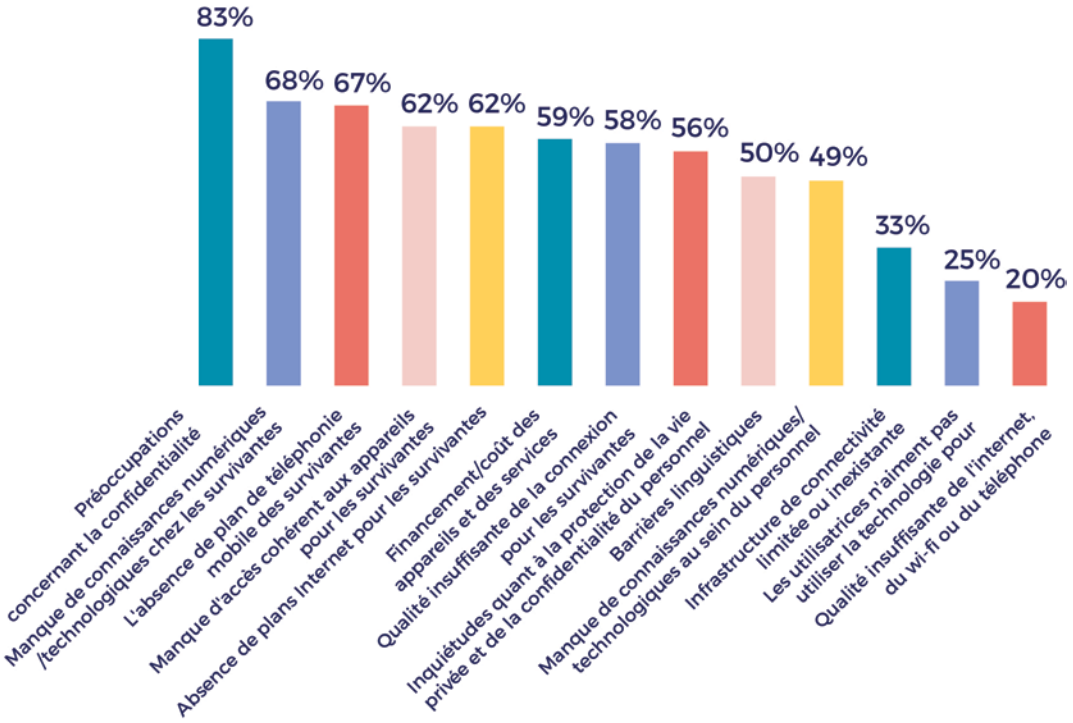


Figure 14: Principaux défis liés à l'utilisation de la technologie pour communiquer avec les survivantes (n=202)

Les préoccupations relatives à la protection de la vie privée et à la confidentialité des survivantes (83%) ont été l'obstacle à la communication le plus souvent mentionné. Cette question a toujours été une préoccupation majeure pour les MH, et elle est plus pertinente que jamais. Les préoccupations en matière de confidentialité sont suivies par les lacunes dans les connaissances technologiques des survivantes (68%) et le manque de forfaits téléphoniques (67%). Il s'agit là de préoccupations essentielles, car elles limitent la capacité à demander de l'aide ou à atténuer la VFGFT, par exemple en désactivant les logiciels de surveillance ou en sécurisant ses médias sociaux. La capacité de l'organisation et du personnel a également été abordée. Étant donné la difficulté à retenir le personnel (Hoogendam & Maki, 2024; Hébergement femmes Canada, 2022) et le financement insuffisant des secteurs opérationnels, tels que la technologie, il est difficile de renforcer les capacités internes des MH.

La connectivité et le manque de technologie ont un impact significatif sur le processus de prestation de services. Plusieurs problèmes entravent la fourniture de services aux survivantes.

Infrastructures et télécommunications

> **«Les services Internet et de téléphonie mobile sont très insuffisants dans notre région. Ils ne sont pas fiables pour appeler à l'aide, ni pour un Zoom régulier. L'envoi de SMS est également limité.»**
>
> **– Répondante au sondage**

De nombreuses régions du Canada disposent d'infrastructures et de télécommunications limitées, notamment de nombreuses communautés nordiques et isolées. Si l'on imagine souvent que ce phénomène ne concerne que les régions les plus au nord du pays, il est présent dans de nombreuses zones rurales, y compris celles qui sont relativement proches des centres urbains. Les personnes exposées à la violence sont donc encore plus dépendantes d'une technologie limitée ou d'options coûteuses. Le gouvernement canadien s'est fixé comme objectif de fournir des options Internet à tout le pays d'ici 2026 (CBC News, 2020), mais compte tenu de la taille du Canada et de l'isolement géographique de nombreuses communautés, cet objectif semble loin d'être atteignable. Des options telles que Starlink, l'Internet par satellite, offrent de plus grandes possibilités aux régions traditionnellement mal desservies, mais elles restent relativement inabordables. Comme l'a fait remarquer une répondante au sondage,

> **«Le manque d'infrastructure technologique affecte à la fois l'utilisatrice et le fournisseur de services. Les possibilités de mettre en place des plans financièrement viables sont donc limitées [et] il n'y a pas de service au domicile ou dans la région de l'utilisatrice. Par conséquent, certaines régions présentent un risque plus élevé, car elles ne disposent pas de moyens de communication en cas d'urgence ou de crise.»**

Outre le manque d'infrastructures permettant de fournir des services dans tout le pays, de nombreuses régions n'ont qu'un accès limité à l'Internet à haut débit, en particulier les communautés rurales, éloignées et nordiques. En l'absence d'une connexion régulière, les survivantes sont plus isolées et ont moins de possibilités d'accéder aux soutiens. Une mauvaise couverture cellulaire entraîne des appels interrompus ou perdus et l'impossibilité de se reconnecter. Cela peut non seulement affecter la recherche d'aide auprès des MH, mais aussi l'accès à l'aide d'urgence en cas de crise. Le personnel de première ligne a également mentionné des zones telles que l'autoroute 16 en

Colombie-Britannique (connue sous le nom d'autoroute des larmes), où la connectivité est limitée. Cette route est connue pour être particulièrement dangereuse pour les femmes autochtones, de nombreux meurtres et disparitions s'y étant produits (Carrier Sekani Family Services, s.d.). Malheureusement, il existe des zones isolées et non connectées similaires dans tout le pays qui sont dangereuses pour les femmes.

Outre le manque d'accès à une connexion de haute qualité, les communautés éloignées des zones urbaines peuvent ne pas avoir accès aux appareils. Bien qu'il soit possible de commander une grande partie des produits en ligne, les régions les plus éloignées disposent d'options limitées et les coûts sont souvent plus élevés. Sans accès aux appareils et à la connectivité, il est difficile pour les survivantes de connaitre les ressources à leur disposition et de chercher du soutien. Comme l'a indiqué cette répondante: «Nous n'avons pas de couverture cellulaire dans certaines zones, où nous avons une couverture irrégulière. Nous perdons la connexion pendant des appels sans pouvoir reprendre contact avec une survivante, ou celle-ci n'est plus en mesure de communiquer en toute sécurité avec le personnel au moment où la connexion revient.»

Abordabilité

«La pauvreté et l'accès sont des problèmes, certaines survivantes n'ayant pas de moyens de communiquer.» – Répondante au sondage

La technologie est coûteuse. Les appareils, l'accès Internet et les lignes téléphoniques nécessitent des investissements initiaux et continus. Ce problème est encore plus aigu pour les appareils d'assistance. Si l'achat d'un appareil est coûteux, les forfaits téléphoniques et Internet nécessitent un engagement financier continu et souvent, l'accès à une carte de crédit ou un compte bancaire. Ces ressources nécessaires peuvent être inaccessibles financièrement. Les survivantes de VFGFT sont souvent confrontées à des abus financiers, rendant l'obtention de cette technologie d'autant plus difficile. Ces coûts ne font qu'augmenter lorsque les appareils sont détruits par les auteurs de violence. Cette membre du personnel de première ligne illustre ce problème: «Nombreuses sont celles qui n'ont pas les moyens financiers d'acheter un téléphone mobile. Parfois, les femmes gardent un appareil donné par l'auteur par manque de moyens pour en acheter un autre. Ainsi, ce dernier peut avoir accès à leur historique d'appels, leur localisation, etc.»

Connexion du personnel et prestation de services

> **«Beaucoup de participantes n'ont pas accès à Internet et au téléphone de manière régulière. Il est donc difficile de les informer des prochaines sessions de programmation si elles ne viennent pas régulièrement en personne à la MH.»** – Répondante au sondage

Le personnel des MH apporte soutien, sécurité, réconfort et communauté aux survivantes, mais les obstacles aux services sont nombreux. Comme leur accès à la technologie peut être précaire et qu'elles doivent souvent partager leurs appareils avec leur agresseur, il n'existe pas toujours de moyen fiable ou sécuritaire pour le personnel de se connecter. Sans accès régulier à un téléphone ou à Internet, il peut être très difficile d'aider une survivante à s'orienter dans les services. Bien qu'une partie de la navigation puisse être effectuée au nom des utilisatrices, de nombreux organismes communautaires et gouvernementaux exigent que les clientes se connectent directement. Le manque de connectivité interrompt non seulement la navigation dans les services, mais aussi les programmes des MH, y compris le counseling en ligne, les programmes de groupe et la planification de sécurité.

En dépit de la créativité du personnel, ce n'est pas une façon durable ou efficace de proposer des programmes à des personnes qui se trouvent dans des situations potentiellement très dangereuses. Comme l'a fait remarquer une répondante: «Lorsque nous prenons contact avec une cliente, nous passons parfois par un intermédiaire de confiance pour transmettre un message parce que nous n'avons pas de numéro de téléphone sécuritaire, ni aucun autre moyen de communication (pas d'Internet ou d'appareils). Cela prolonge les plans de service.»

Une grande partie du travail effectué dans les MH a été facilitée par l'ajout de la technologie. Malheureusement, lorsque les services sont limités ou restreints pour les survivantes ou le personnel, la prestation de services s'en trouve affectée. Le personnel de première ligne a noté que la qualité et la rapidité des interventions sont affectées par la VFGFT et les problèmes de connectivité. En particulier, l'augmentation des interventions virtuelles pendant la pandémie, telles que les rencontres en ligne avec les clientes, ont entrainé un sentiment de frustration lorsque ces outils n'ont pas fonctionné correctement, ou que des appels ont été interrompus. Le personnel craint souvent que les clientes soient frustrées par le niveau des services qu'elles reçoivent et qu'elles cessent de chercher du soutien.

Ces préoccupations touchaient moins les personnes résidant dans les MH – malgré quelques problèmes de sécurité. Mais pour les clientes externes ou

Sans accès régulier à un téléphone ou à Internet, il peut être très difficile d'aider une survivante à s'orienter dans les services. Bien qu'une partie de la navigation puisse être effectuée au nom des utilisatrices, de nombreux organismes communautaires et gouvernementaux exigent que les clientes se connectent directement.

en transition vers la communauté, le suivi et la sensibilisation pourraient être difficiles. Les personnes en transition vers une plus grande indépendance éprouvent souvent des craintes et des appréhensions face au changement, ce qui rend cette période critique pour le personnel qui fournit des services virtuels. Le manque de connectivité fiable peut poser problème, et le personnel de première ligne craint pour la sécurité et les progrès des survivantes.

Le personnel reconnait l'importance de la technologie dans nos vies pour rester en contact avec les communautés, rompre l'isolement et accéder aux ressources et occasions. Les espaces en ligne n'apportent pas seulement un soutien logistique, mais aussi un soutien émotionnel et contribuent au bien-être général. Que ce soit en raison de la violence ou d'une connectivité limitée due à l'infrastructure et à la géographie, les survivantes souffrent lorsque ces espaces sont inaccessibles.

Alphabétisation et assistance technologiques

«L'évolution rapide de la technologie est un défi pour l'équipe d'intervention, car ce n'est pas directement notre domaine de compétence.» – Répondante au sondage

Les survivantes comme le personnel de première ligne font face à des obstacles liés à la maîtrise des technologies. Les ressources pour les aider à surmonter ces difficultés sont rares. Les bailleurs de fonds ont peu investi dans la technologie, y compris les appareils, les systèmes, la sécurité, ou le développement et la mise en œuvre de politiques et de formations pour soutenir ces services. De nombreuses organisations ont besoin d'une assistance externe ou doivent s'appuyer sur les connaissances de leur personnel, ce qui varie selon les équipes et les organisations. Compte tenu de ces difficultés, le personnel peine à suivre l'évolution des technologies.

Tout au long de la pandémie, les organisations ont dû investir davantage dans la technologie afin de continuer à offrir des services. Cette démarche a eu de nombreux résultats positifs, mais pendant cette période, les chaînes d'approvisionnement étaient perturbées et l'assistance technologique pas toujours accessible. Les retards dans la prestation de services ont été une source de stress pour le personnel et les survivantes. Au-delà des perturbations liées à la pandémie, le soutien technologique était déjà limité dans les régions rurales, éloignées et nordiques.

En plus de la complexité de la mise en œuvre, le personnel n'était pas toujours préparé à adopter de nouveaux modes de fonctionnement. Certaines ne se

sentaient pas nécessairement à l'aise pour dialoguer par SMS, par exemple, sans savoir qui était à l'autre bout du fil. Même si les SMS sont un autre moyen de demander de l'aide, les questions du personnel sont valables compte tenu de la manière dont les auteurs de violence utilisent la technologie; il est temps de mettre en œuvre des politiques et des formations appropriées. Ce point est lié à des préoccupations plus générales soulevées par le personnel de première ligne concernant la nécessité de garantir le respect de la vie privée et la confidentialité de toutes les survivantes qui accèdent aux MH. Les répondantes ont fait état de difficultés à communiquer les pratiques de protection de la vie privée aux survivantes et à réagir aux violations de la confidentialité des données, ainsi que du manque de ressources pour mettre en place des pare-feu ou des réseaux privés virtuels.

Les organisations manquent de fonds pour mettre en œuvre les meilleures pratiques, accéder aux appareils, employer des spécialistes et former le personnel à la sécurité technologique et à la technologie en général. Lorsque les survivantes arrivent dans une MH, le personnel peut vérifier leurs appareils et fournir des informations, mais en fonction du niveau de connaissances, ces processus peuvent s'avérer insuffisants. Les répondantes ont indiqué que ce travail est effectué de manière irrégulière dans les MH à travers le pays, en raison de la rareté d'investissements ciblés pour améliorer la technologie, les compétences et les connaissances du personnel. Cette situation est encore aggravée par une pénurie de main-d'œuvre et des charges de travail insoutenables. Comme l'a mentionné cette répondante: «La rotation du personnel dans notre organisation ne permet pas de renforcer les capacités dans ce domaine. Des webinaires et des personnes-ressources nous aideraient à mieux gérer les risques que posent les technologies.»

Les organisations manquent de fonds pour mettre en œuvre les meilleures pratiques, accéder aux appareils, employer des spécialistes et former le personnel à la sécurité technologique et à la technologie en général. Lorsque les survivantes arrivent dans une MH, le personnel peut vérifier leurs appareils et fournir des informations, mais en fonction du niveau de connaissances, ces processus peuvent s'avérer insuffisants.

Le maintien de la confidentialité et du respect de la vie privée est une autre préoccupation. On parle ici de la préservation de la confidentialité de l'adresse de la MH, ainsi que de la vie privée des utilisatrices. Le personnel devient responsable de déterminer si les appareils sont surveillés, ce qui peut s'avérer complexe. Le fait de ne pas repérer les applis de surveillance peut révéler la localisation des MH et des clientes. C'est en partie pour cette raison que les politiques technologiques sont si importantes (annexe A). Malheureusement, les utilisations nuisibles de la technologie pour traquer et terroriser, ainsi qu'un manque général de connaissances technologiques, continuent d'entraver le maintien de la confidentialité. Il est essentiel de communiquer clairement les politiques de confidentialité aux clientes et à leurs enfants pour garantir la sécurité dans les MH, et il faut les réitérer régulièrement.

Malgré les difficultés que pose l'évolution rapide de la technologie, ces outils ont élargi la manière dont le personnel de première ligne peut soutenir les survivantes. Les MH sont devenues plus accessibles grâce à ces outils.

Lacunes dans les connaissances et besoin de formation

«Il s'agit d'un véritable problème pour les utilisatrices de services et le personnel – la formation est vitale. Tout le monde est rempli de bonnes intentions, mais nous n'avons tout simplement pas les connaissances nécessaires en matière de technologie. J'ai vraiment hâte d'avoir plus de ressources et de formation pour mieux soutenir les survivantes.» – Répondante au sondage

Taux de confiance du personnel dans ses capacités technologiques

Les réponses au sondage révèlent un manque de confiance général du personnel des MH dans sa capacité à aider les survivantes à s'y retrouver dans les innombrables enjeux de sécurité technologique. Le personnel de première ligne a indiqué se sentir relativement en confiance pour demander aux survivantes de ne pas publier les informations du personnel, de ne pas divulguer d'informations confidentielles lors d'un déménagement (par exemple, en désactivant le suivi de la localisation) et de modifier les paramètres de confidentialité de base dans leurs applis et appareils (figure 15). En revanche, **le personnel a également déclaré manquer de confiance en ce qui touche les considérations de sécurité liées au travail dans l'économie parallèle, la compréhension des recours juridiques en cas de VFGFT, la gestion de la surveillance en ligne, la sécurisation des téléphones et des comptes existants, et la recherche d'informations précises et actualisées sur la manière de garantir la protection de la confidentialité sur des appareils ou des plateformes spécifiques.**

Il est positif que le personnel soit confiant dans certains domaines de base de la sécurité technologique, mais comme la VFGFT devient de plus en plus sophistiquée et que les auteurs trouvent des moyens plus créatifs d'exercer leur violence, l'investissement dans l'amélioration des connaissances et des capacités dans des domaines tels que les recours juridiques, la surveillance en ligne et la sécurisation des comptes et des données deviennent d'autant plus critiques. Le personnel doit aussi avoir confiance en sa capacité de partager ces informations avec les survivantes. En ce sens, une formation continue est nécessaire pour se tenir au courant des nouvelles technologies et tendances et pour renforcer la confiance du personnel.

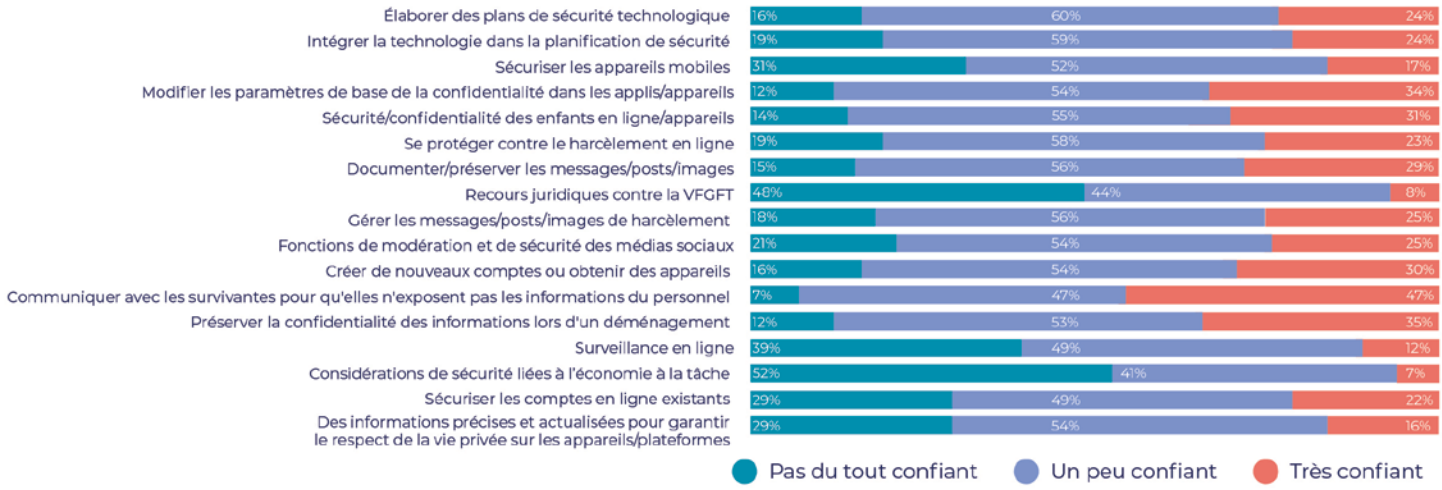


Figure 15: Confiance du personnel de première ligne dans son soutien aux survivantes ayant des problèmes de sécurité technologique

Besoins en formation et en ressources

Le sondage a mis en évidence un besoin et un intérêt manifestes pour une formation plus poussée en matière de VFGFT. Les domaines les plus souvent mentionnés étaient la sécurité des technologies téléphoniques (y compris la surveillance et la sécurité des téléphones), les recours juridiques en cas de VFGFT, et les meilleures pratiques pour les organisations qui utilisent la technologie pour soutenir les survivantes.

La formation en ligne est considérée comme le meilleur moyen de renseigner le personnel de première ligne, suivie par les ressources en ligne (guides pratiques, fiches d'information, vidéos, etc.). D'autres moyens utiles de diffuser l'information cités sont:. les webinaires ou les enregistrements en ligne, les documents pouvant être partagés avec des collègues et des organisations partenaires, et des affiches ou des fiches d'information pour les survivantes dans les MH. De nombreuses ressources sont disponibles sur le site de Sécurité technologique Canada. Ces ressources pourraient être élargies pour aider le personnel à répondre aux besoins des survivantes.[9] Une répondante a suggéré qu'une **formation en ligne assortie d'un certificat serait bénéfique**, notamment parce qu'elle conférerait un titre de compétence.

[9] Sécurité technologique Canada - https://securitetech.ca

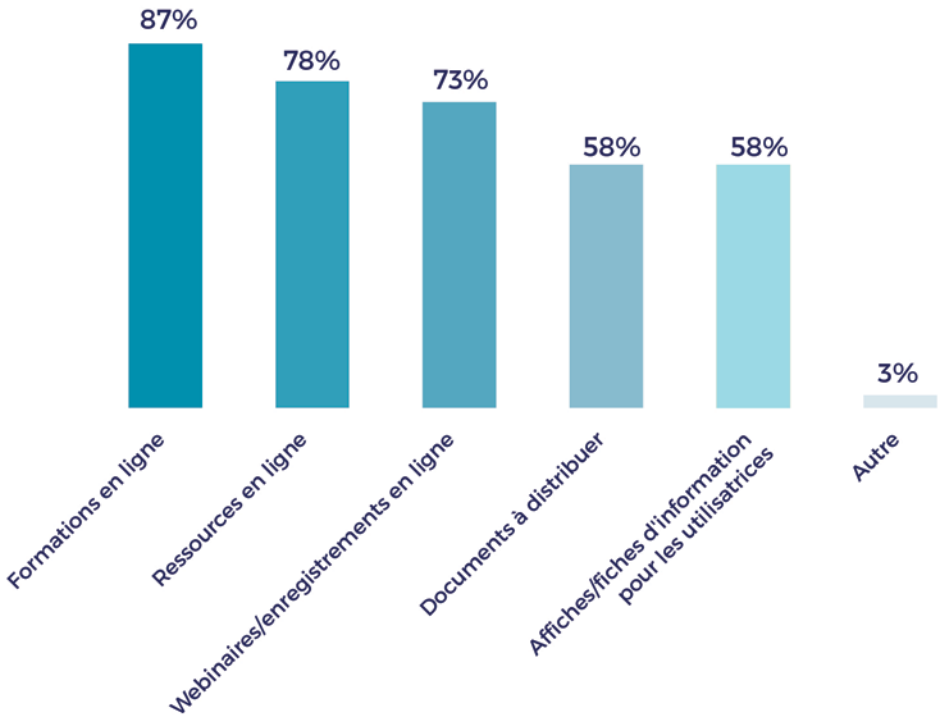


Figure 16: Façons dont le personnel de première ligne aimerait en apprendre plus sur la sécurité technologique (n=202)

Les répondantes ont indiqué qu'il serait utile d'offrir des ressources dans différents formats. En particulier, des formations en personne. La demande de formation tant en ligne qu'en personne étant très forte, les responsables doivent communiquer avec les organisations pour déterminer celle qui leur convient. Par exemple, les organisations situées dans des communautés rurales, éloignées ou nordiques peuvent avoir besoin d'une formation en personne en raison d'une mauvaise connectivité, et les petites organisations peuvent ne pas disposer de la technologie nécessaire pour soutenir une formation en ligne. D'autre part, certaines organisations n'ayant pas les fonds nécessaires pour organiser une formation en personne, la formation en ligne devient la meilleure option. La flexibilité dans la détermination du type de formation qui contribuera le plus efficacement et le plus utilement au soutien des survivantes est une composante essentielle d'une réponse efficace à la VFGFT, car chaque communauté a des besoins différents.

Si le sondage a révélé un besoin de formation générale, le personnel a souligné la nécessité de formations et de ressources conçues pour le travail avec des populations spécifiques. Il peut s'agir de personnes ayant des besoins liés au contexte et à leur expérience. Le personnel de première ligne souhaiterait une formation et des ressources pour accompagner les nouvelles arrivantes (par exemple, les personnes ayant le statut de réfugié, les demandeurs d'asile) et les survivantes plus âgées (figure 16). Viennent

ensuite les jeunes, les survivantes pour qui l'anglais est une langue seconde et celles qui vivent dans des communautés rurales, éloignées et isolées.

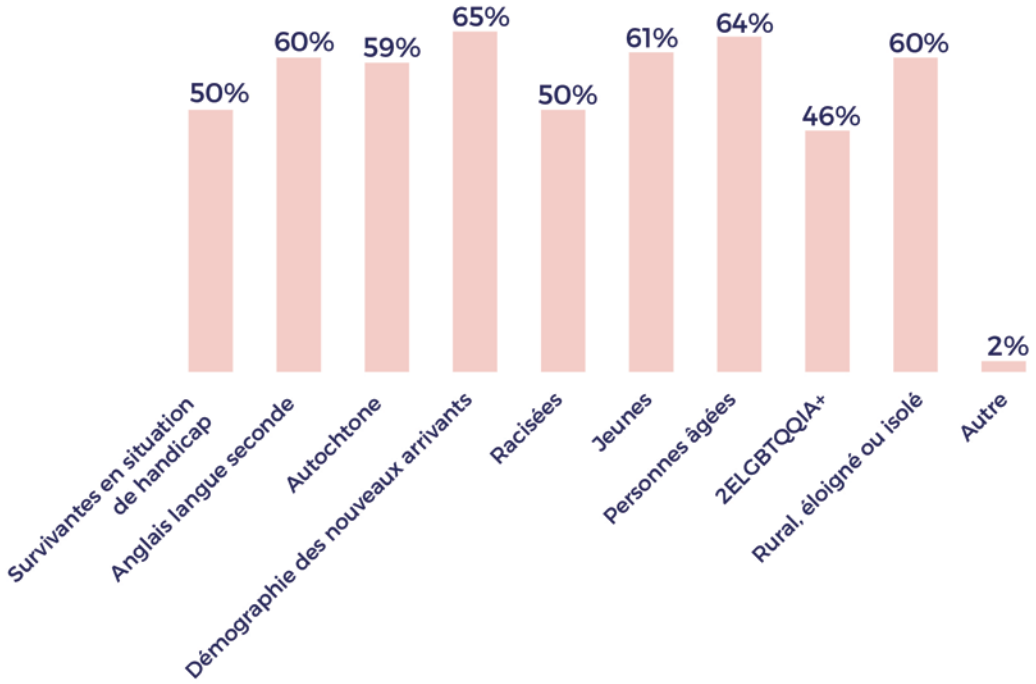


Figure 17: Formation/ressources pour divers groupes souhaitées par le personnel de première ligne

Le personnel de première ligne a identifié un certain nombre de domaines qu'il serait utile d'explorer, et partagé les lacunes en matière de connaissances identifiées par les survivantes. Voici quelques domaines dans lesquels les survivantes auraient besoin de soutien additionnel: informations sur la lutte contre la traite des êtres humains, manière de sécuriser les téléphones et de vérifier l'absence de stalkerware ou de spyware, navigation dans les systèmes juridiques et planification de sécurité. Les survivantes pourraient grandement bénéficier de l'accès à des téléphones portables, à des forfaits de données/appels et à Internet.

> **«Beaucoup de survivantes ne connaissent pas toutes les façons que quelqu'un peut utiliser pour les suivre à la trace. J'ai déjà travaillé avec une survivante qui n'avait pas réalisé que sa console de jeu pouvait servir à cet effet. Je pense qu'il pourrait être utile de demander Pensez-vous que vous êtes surveillée? Procédons à une analyse de la sécurité! Cela permettrait de lui expliquer où chercher des caméras, quelles applis peuvent se trouver sur son téléphone, où trouver un traceur sur un véhicule, comment fonctionne le partage familial sur les téléphones, etc. Je pense que les gens ne comprennent pas l'étendue des moyens de surveillance.»** – Répondante au sondage

La distribution de dépliants a été citée comme moyen d'informer les survivantes. Cela suppose que le personnel soit en mesure de fournir des explications détaillées sur les différents problèmes technologiques. Comme l'a déclaré une répondante:

«D'après ce sondage, notre organisation a besoin de plus de formation et de produits pour assurer la sécurité de nos clientes».

Domaines prioritaires pour les entreprises de télécommunications

Une formation et une meilleure éducation sont nécessaires pour le personnel et les survivantes, mais pour que cela soit efficace, les entreprises de télécommunications doivent s'efforcer de lutter contre la VFGFT. Ces entreprises produisent et supervisent les technologies qui influencent notre vie quotidienne, mais elles ne sont pas toujours tenues responsables des effets négatifs de ces technologies. Il était important de saisir cette tension dans le cadre du sondage, car il s'agit d'un aspect de la VFGFT qui dépasse le cadre de l'aide que les MH peuvent apporter aux survivantes de cette forme de violence. Les MH souhaitent surtout que les entreprises technologiques prennent la VFGFT beaucoup plus au sérieux (92 %) – sinon cette forme de violence persistera sans contrôle. Nous avons vu un nombre croissant d'entreprises technologiques reconnaitre les préjudices éventuels. Par exemple, les fabricants de téléphones créent des guides de sécurité et mettent en place des réinitialisations d'urgence qui déconnectent les informations de localisation et les comptes. Cependant, ces interventions sont limitées et incohérentes au sein des entreprises qui fabriquent des appareils, gèrent les médias sociaux, fournissent des téléphones et des forfaits téléphoniques, et développent des technologies plus sophistiquées (par exemple, l'IA, les maisons intelligentes, les outils de surveillance).

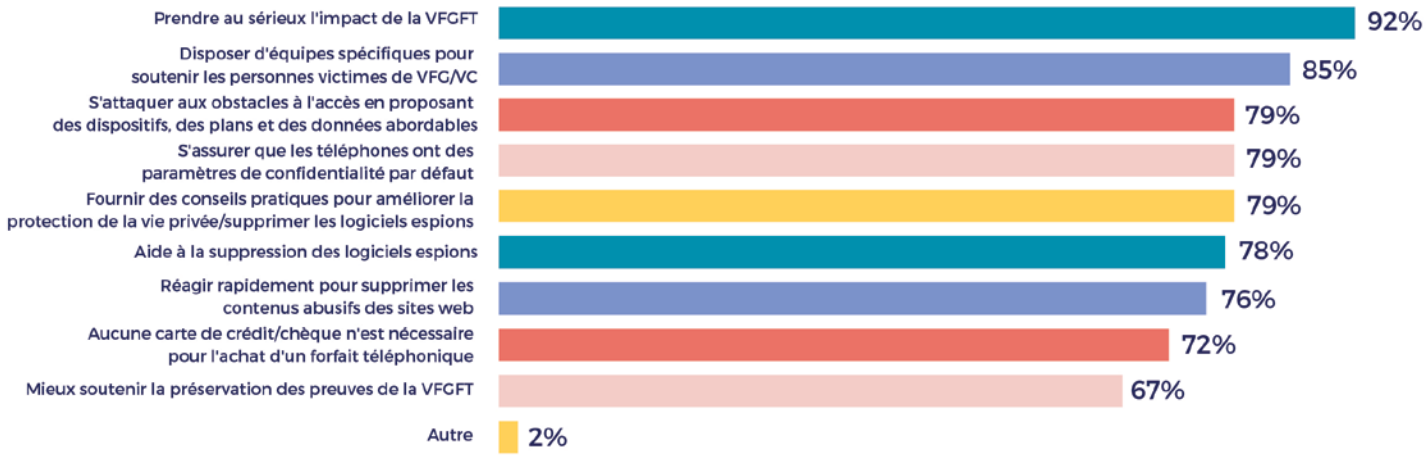


Figure 18: Domaines d'action nécessaires pour les entreprises de télécommunications (n=204)

Les entreprises de télécommunications doivent se fixer plusieurs priorités et prendre des mesures pour lutter contre la VFGFT, notamment en élaborant des politiques et des pratiques fondées sur les réalités de la violence. Les survivantes doivent avoir accès à des pratiques tenant compte des traumatismes et centrées sur les survivantes. Ces politiques et pratiques doivent considérer le fait que le grand public possède peu de connaissances technologiques et que les ressources doivent être accessibles et faciles à utiliser. Pour cela, les entreprises technologiques doivent être mieux formées à la VFG et comprendre les occasions et les risques liés aux outils technologiques qu'elles fournissent. Pour les personnes qui contactent les centres d'appel, par exemple, les entreprises devraient avoir des politiques claires reconnaissant l'interaction entre la technologie et la violence, et les responsables devraient comprendre ces politiques et les réalités de la VFGFT. Une meilleure compréhension de la gravité et de la prévalence de la VFGFT peut contribuer à ce que les contenus abusifs soient retirés plus rapidement des sites ou des médias sociaux, et aider les survivantes à préserver des preuves vitales.

Les entreprises peuvent également renforcer la sécurité technologique en contribuant à réduire les obstacles à l'accès aux technologies et à la connectivité. Il peut s'agir de fournir des appareils, des téléphones et des forfaits de données à des prix abordables, et de ne pas exiger de carte de crédit ou de vérification de crédit pour acheter un forfait téléphonique. Actuellement, l'accès à la technologie nécessite des dépenses initiales coûteuses, entravant l'accès à des ressources qui peuvent accroître la sécurité et les liens. Les répondantes ont souligné le besoin d'un accès durable aux programmes de dons d'appareils et de téléphones, qui sont souvent facilités par les entreprises technologiques. Une membre du personnel de première ligne a proposé l'idée de plans de téléphone, de données ou d'Internet ciblant les survivantes.

Dans l'ensemble, il ressort que les entreprises technologiques devaient être tenues responsables des produits qu'elles fabriquent et qu'une réglementation plus stricte est nécessaire. Cela inclut de tenir les fournisseurs responsables du contenu publié sur leurs sites web, et les clientes du contenu qu'elles téléchargent. Cela s'applique tout particulièrement aux entreprises de médias sociaux.

Actuellement, l'accès à la technologie nécessite des dépenses initiales coûteuses, entravant l'accès à des ressources qui peuvent accroître la sécurité et les liens.

Groupe de discussion du Nunavut

«C'est déchirant, c'est une bataille constante, nous voyons des femmes complètement dépouillées de tout.» - Participante au groupe de discussion

En mars 2023, l'équipe de Sécurité technologique Canada a dispensé une formation à des membres du personnel de première ligne à Iqaluit au Nunavut. Nous avons organisé un groupe de discussion sur la connectivité et la VFGFT. Bien que nous n'ayons pas été en mesure d'organiser des groupes de discussion similaires dans d'autres régions, nous avons estimé qu'il s'agissait d'un ajout important à ce sondage. Le Nunavut, comme d'autres communautés nordiques et éloignées, est confronté à de nombreux problèmes de connectivité. Nous avons également reçu très peu de réponses au sondage en provenance du Nunavut, et le groupe de discussion a permis d'intégrer ces voix et ces expériences.

Nous nous demandions si les expériences du personnel travaillant au Nunavut recouperaient celles des répondantes au sondage. En analysant les données, nous avons constaté que même si les problèmes de connectivité et le fait d'habiter dans des communautés nordiques et éloignées étaient des expériences uniques, de nombreux thèmes s'alignaient sur les réponses au sondage. Le retour d'information a été divisé en deux sections: la première présente les éléments cohérents avec les résultats du sondage, et la seconde met en évidence les particularités de ces communautés.

Similitudes avec les réponses au sondage

«La technologie permet de harceler les gens en permanence et rend toute tentative de fuite difficile.» – Participante au groupe de discussion

Comme dans d'autres régions du pays, la technologie est utilisée dans les MH par le personnel et par les personnes qui y résident. Les types de technologie comprennent les SMS, le courriel, l'impression et les appels téléphoniques, ainsi que des mesures de sécurité externes telles que des caméras. Il s'agit d'un moyen essentiel pour entrer en contact avec les MH. Malheureusement, comme ailleurs, la VFGFT est très répandue au Nunavut. Cela inclut les enjeux de harcèlement et de surveillance. Si une grande partie du harcèlement, et même de la surveillance, a lieu via les médias sociaux, cette violence se répercute dans le monde réel, les survivantes étant également victimes de harcèlement au sein de leur communauté. La technologie est utilisée pour contrôler les femmes et considérée comme un moyen facile d'exercer la violence, car elle est souvent invisible et incomprise. Une autre forme de VFGFT citée au Nunavut concerne la destruction des

appareils des survivantes. Une répondante a expliqué que de nombreuses femmes pensaient: «Pourquoi acheter un nouveau téléphone puisqu'il va juste le briser?»

Souvent, aucune mesure juridique n'est prise lors d'un signalement de VFGFT au Nunavut. Malheureusement, et comme pour d'autres formes de violence, les auteurs sont rarement tenus de rendre des comptes. Nombreuses sont celles qui n'ont pas l'impression d'être écoutées, ou que justice soit rendue lorsqu'elles signalent la VFGFT. Les survivantes qui tentent de faire supprimer des contenus constatent que le soutien et les recours sont limités en matière de VFGFT. Cela les décourage de chercher du soutien auprès de la police, des systèmes judiciaires et même des entreprises technologiques. Comme l'a fait remarquer cette participante, «La technologie permet de harceler les gens en permanence et rend toute tentative de fuite difficile.».

Le personnel de première ligne a indiqué ne pas toujours savoir quoi faire face à la VFGFT. Elles sont intéressées par une formation plus poussée, mais reconnaissent que le financement est une contrainte. Elles ont manifesté leur intérêt pour des sessions de nature similaire à celle du groupe de discussion de Sécurité technologique Canada qui dispensent une formation précieuse et facilitent la création de liens entre les MH. Elles ont toutefois souligné que, pour être efficace, la formation doit être adaptée aux différents niveaux de culture technologique.

Les MH ont des politiques différentes en matière de technologie, mais la plupart interdisent les photos des espaces communs ou de l'extérieur de la MH. Malgré les efforts déployés pour préserver la confidentialité du site, cela reste un défi dans les petites communautés. Comme l'ont mentionné des répondantes au sondage, la communication des politiques technologiques aux clientes peut s'avérer compliquée, en particulier l'importance de la confidentialité du site. Une autre participante au groupe a estimé que même à Iqaluit, de loin la plus grande communauté représentée à la formation, au moins la moitié de la ville doit savoir où se trouve la MH.

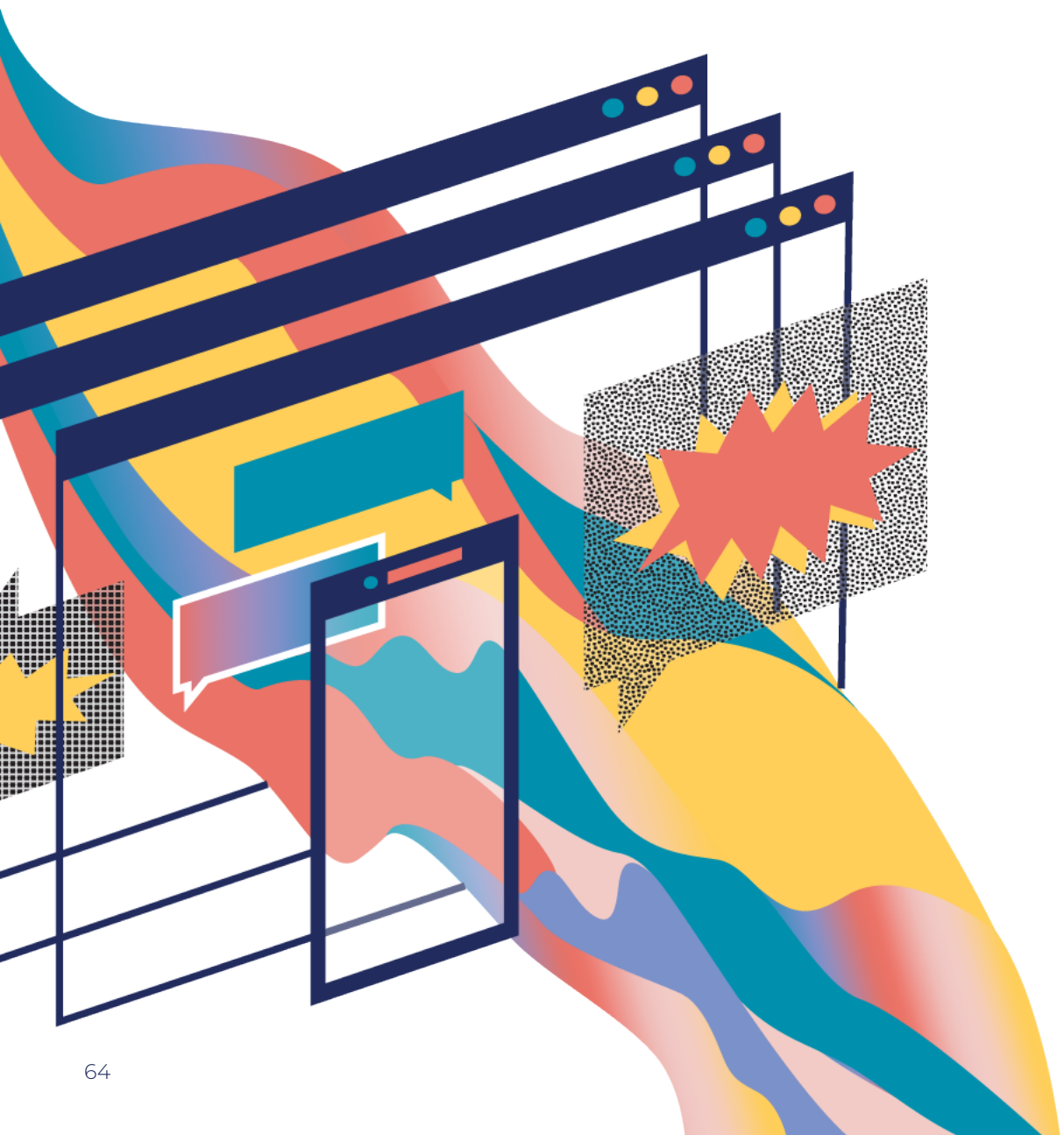
Le personnel de première ligne a indiqué ne pas toujours savoir quoi faire face à la VFGFT. Elles sont intéressées par une formation plus poussée, mais reconnaissent que le financement est une contrainte.

Qu'est-ce qui est propre à ces communautés?

Plusieurs thèmes soulevés dans le groupe de discussion étaient différents des réponses au sondage. Plusieurs de ces distinctions sont liées à des enjeux de connectivité dans le Nord. Comme déjà mentionné, contrairement à de nombreuses provinces, la connectivité est problématique dans toutes les zones du Nunavut.

Certains jours, les téléphones et l'Internet ne fonctionnent pas pendant des

heures au Nunavut. Les MH n'ayant pas accès à des plans de données illimitées, ou la connectivité étant très limitée, elles ne sont pas en mesure de fournir le Wi-Fi aux clientes. De même, l'abordabilité est encore plus problématique qu'ailleurs en raison des frais d'expédition élevés, du nombre limité de détaillants et du peu d'options en matière de téléphonie ou d'Internet. En plus de ces défis, les organisations qui fournissent des ressources à ces communautés doivent le faire sur papier ou sur clé USB. En outre, en raison du pourcentage élevé de personnes qui sont plus à l'aise en inuktitut, il a fallu traduire les documents, à la fois pour les MH et pour les personnes extérieures au territoire qui partageaient des ressources. Comme l'a dit une participante au groupe de discussion, «Des ressources additionnelles seraient bénéfiques, et il serait souhaitable d'explorer les services de traduction en inuktitut pour les formations.»

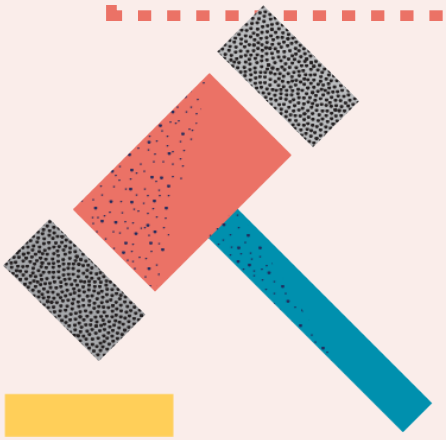


Sommaire

Les résultats du sondage mettent en évidence plusieurs thèmes clés. Notamment, une forte prévalence de la VFGFT chez les personnes cherchant de l'aide dans les MH, un manque général de connaissances technologiques chez les survivantes et le personnel de première ligne, le souhait du personnel de disposer de plus de ressources et de formation sur la sécurité technologique, et de nombreuses lacunes dans la prise en compte de la sécurité technologique par les entreprises de technologie. En raison de l'évolution rapide de la technologie et de la VFGFT, il est essentiel non seulement de fournir des ressources constamment mises à jour pour suivre le rythme des changements, mais aussi de développer des compétences de base afin que le personnel de première ligne acquière la confiance nécessaire pour résoudre les problèmes de VFGFT.

L'impact de la honte et de la stigmatisation sur la probabilité qu'une survivante recherche et reçoive un soutien pour certaines formes de VFGFT est un élément important des résultats. Cela est particulièrement vrai dans les cas de DNCII, par exemple, et souligne l'importance de développer des ressources et des formations spécialisées pour le secteur antiviolence, qui appliquent une approche fondée sur les traumatismes et sur la prise en compte des impacts différenciés de la violence. En outre, des ressources sur la VFGFT qui répondent aux préoccupations de populations spécifiques, par exemple les nouvelles arrivantes, les Autochtones ou les jeunes survivantes, sont également nécessaires pour répondre à un large éventail de besoins.

La mobilisation de tous les secteurs est essentielle pour lutter contre la VFGFT et soutenir les survivantes. Ce sondage a permis d'identifier des domaines d'action pour la société civile, le gouvernement, les systèmes policiers et juridiques, et les entreprises. Ces actions doivent être guidées par l'expertise du personnel de première ligne, qui comprend intimement les expériences des survivantes et la manière dont la VFGFT se manifeste dans le travail antiviolence.



Conclusions et recommandations

La VFGFT est un problème de plus en plus préoccupant, et ce rapport a permis de dresser un tableau de cette forme de violence au Canada. Les principales conclusions sont que la VFGFT est omniprésente, intense et préoccupante et qu'il convient d'accorder davantage d'attention à cet enjeu, notamment en matière de sensibilisation, de formation et de ressources. Malheureusement, les auteurs de violence maîtrisent la technologie et trouvent constamment de nouveaux moyens de s'en servir pour terroriser leurs partenaires, leurs familles et leur communauté. Cette menace croissante demeure mal comprise par beaucoup, en particulier les parties ayant la capacité d'apporter des changements dans la vie des survivantes, notamment les systèmes juridiques, les organismes gouvernementaux, la police et les entreprises technologiques.

Le personnel de première ligne trouve des solutions créatives pour pallier les taux élevés de violence avec des ressources limitées. En raison de leur expertise et de leur compréhension de la violence à laquelle sont confrontées les survivantes, nous devrions nous en remettre au personnel et aux organisations de première ligne pour comprendre ce qui se passe dans nos communautés. Malgré cette expertise, le secteur a besoin de formation continue pour pouvoir aider au mieux les survivantes. La maîtrise des technologies reste faible chez le personnel antiviolence, ainsi que chez les survivantes. Une meilleure connaissance leur offrira plus d'occasions de s'attaquer à la VFGFT et d'œuvrer pour une vie sans violence. Pour y parvenir, un financement de base sera nécessaire pour combler les lacunes identifiées dans ce rapport. Nous espérons que grâce aux formations que nous offrons, aux relations que nous avons établies et aux données que nous recueillons par le biais de sondages comme celui-ci, Sécurité technologique Canada, en tant que projet d'Hébergement femmes Canada et partie intégrante du secteur plus vaste des MH, contribuera à l'évolution du paysage de la VFGFT.

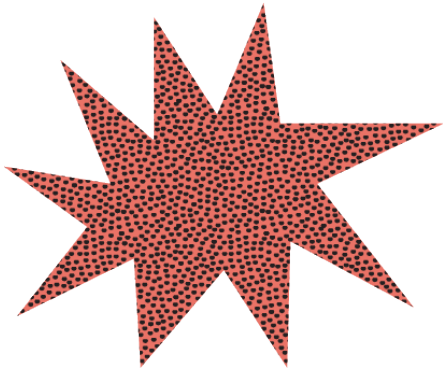
Recommandations

L'utilisation et l'abus de la technologie justifient un examen attentif et des actions réfléchies (mais opportunes) de la part d'une série d'acteurs, y compris les organismes gouvernementaux, les agences de sécurité publique et les entreprises. Une réponse collective, et coordonnée dans la mesure du possible, est nécessaire pour lutter efficacement contre la VFGFT et promouvoir la sécurité des populations vulnérables.

L'absence de politiques d'entreprise contribue à retenir les femmes chez leurs

agresseurs, car ces pratiques rigides ne tiennent pas compte des réalités du contrôle coercitif et des traumatismes. Les politiques des entreprises et la législation gouvernementale doivent être actualisées pour mieux soutenir les survivantes de violence. De nombreux domaines juridiques doivent être mis à jour, ce qui implique à la fois le remaniement des mécanismes juridiques existants et la mise en œuvre de nouveaux mécanismes, ainsi que le développement d'un ensemble de ressources pour aider les survivantes à s'y retrouver dans les systèmes juridiques civils et pénaux et dans la législation relative à la confidentialité. Il est également essentiel que le personnel de soutien ou en contact direct avec les survivantes (personnel de première ligne, forces de l'ordre, professionnels du droit et de la santé, etc.) s'éduque sur la VFGFT, ses conséquences et les mesures à prendre pour soutenir les survivantes. Une formation dispensée par des spécialistes sur la manière de répondre efficacement à la VFGFT est de la plus haute importance, en particulier pour aider le personnel de première ligne à se sentir en confiance et à gérer le stress associé à l'accompagnement de personnes exposées à la VFGFT.

Sur la base de notre sondage, HFC demande la mise en œuvre des recommandations suivantes en réponse à la VFGFT.



Recommandations aux entreprises

Entreprises de télécommunications

- S'attaquer aux obstacles à l'accessibilité financière.
- Permettre aux survivantes d'interagir avec le personnel d'assistance afin qu'elles se sentent en sécurité pour accéder au soutien.
- Fournir aux MH des téléphones donnés. Ces appareils sont une bouée de sauvetage pour les survivantes et permettent d'accroître leur sécurité et la capacité du personnel à interagir avec elles.
- Aborder les enjeux d'accessibilité.
- Aborder les fossés numériques.

Les recommandations peuvent être mises en œuvre par l'adoption des mesures suivantes:

- Les frais de changement de forfait téléphonique doivent être supprimés. En outre, il faut réévaluer le coût des forfaits de téléphonie, de données et de Wi-Fi et permettre aux survivantes de s'affranchir des forfaits familiaux partagés avec l'auteur.
- Mettre en place des équipes au fait des pratiques tenant compte des traumatismes et centrées sur les survivantes, ainsi que des politiques

d'équité correspondantes.

- Continuer à financer les programmes de dons de téléphones.
- Supprimer la nécessité d'une enquête de crédit ou d'une carte de crédit pour ouvrir un nouveau compte pour les survivantes.
- Élaborer des plans pour soutenir les survivantes vulnérables dans les zones rurales, éloignées ou isolées, où le coût de la connectivité peut être prohibitif ou où il peut exister des lacunes dans les services. Cela peut inclure le développement d'infrastructures.

Sociétés de covoiturage (par exemple Uber et Lyft)

- Adopter ou développer des politiques et des projets qui soutiennent les survivantes.
- Continuer à améliorer et revoir les options et les mécanismes de sécurité, tels que l'activation du partage de la localisation avec une personne de confiance. Fournir des mécanismes de signalement clairs pour les utilisatrices et des processus de suivi, afin de garantir que les survivantes bénéficient d'un soutien et d'une résolution des problèmes en temps utile.

Les recommandations peuvent être mises en œuvre par l'adoption des mesures suivantes:

- Examen des politiques internes, ainsi que suivi et évaluation de la réponse à la violence et aux signalements de violence, tant pour les passagères que pour les conducteurs.

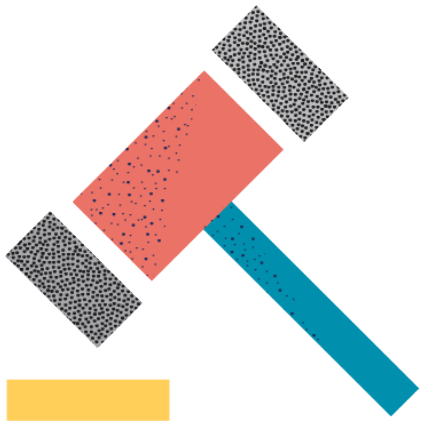
Recommandations aux gouvernements

- Élaborer une législation et des réponses à la VFGFT en collaboration avec des militantes et des survivantes.
- Consulter le personnel de première ligne et les militantes et inclure les résultats dans la prise de décision. Ces consultations seraient indemnisées afin de garantir l'inclusion de la précieuse expertise du personnel du secteur dans les travaux en cours.
- Fournir un financement durable aux organisations de lutte contre la VFG qui travaillent actuellement sur les enjeux de VFGFT. Les petites organisations sans but lucratif doivent sans cesse renouveler leurs demandes de financement, en particulier pour les programmes de base et le développement des ressources. En outre, il est décourageant de voir que des organisations ayant peu d'expérience ou une connaissance limitée des complexités de la violence

conjugale et sexuelle reçoivent des fonds, alors que des organisations expérimentées luttent pour répondre aux besoins et garder leurs portes ouvertes. Un tel financement doit permettre non seulement d'appuyer les programmes d'aide aux survivantes, mais aussi d'accompagner le personnel et de soutenir son bien-être.

- Dans son travail avec les entreprises de télécommunication et de technologie, appliquer une perspective basée sur la VFG. Il s'agit notamment de mettre en place et de superviser des options obligatoires de téléphonie, d'Internet et de téléphonie mobile à bas prix pour les survivantes de violence conjugale, de réduire ou d'annuler les frais de service et de modification, et de leur permettre de se retirer sans frais des plans familiaux ou partagés.

Les recommandations peuvent être mises en œuvre par l'adoption des mesures suivantes:



- Consulter les organisations de première ligne et les supporters des droits de la personne travaillant dans le domaine de la VFG sur la manière de lutter contre la VFGFT, et donner suite aux consultations.
- Fournir des fonds pour soutenir le travail sur la VFGFT des organisations sans but lucratif qui luttent contre la VFG.
- Fournir un soutien financier à la société civile pour qu'elle puisse défendre ses intérêts auprès des entreprises de télécommunications.
- Aligner les actions de plaidoyer du gouvernement sur les recommandations formulées par le secteur antiviolence.

Recommandations pour la police et le système judiciaire

Les expériences du personnel de première ligne et celles des survivantes avec la police et le système de justice sont très variées. Une formation complémentaire pour ces parties devrait aborder et prendre en compte les aspects suivants:

- L'impact de la VFGFT sur les survivantes.
- La prévalence et l'importance de la VFGFT, ainsi que la manière de travailler avec les survivantes et de les soutenir.
- L'intégration dans ce travail de pratiques et d'approches fondées sur les traumatismes et centrées sur les survivantes, ainsi que de perspectives évitant la honte.

Comme l'indique le présent rapport, certaines femmes ne se sentent pas à l'aise avec la police ou la justice. Les organisations de lutte contre la VFG devraient offrir des options ou des recours civils tels que:

- Protocole pour aider les personnes qui ne souhaitent pas engager de poursuites auprès de la police ou de la justice.

Les systèmes de police et de justice devraient:

- Continuer à évoluer quant à la manière dont leurs systèmes façonnent les expériences des communautés marginalisées, telles que les femmes et les minorités de genre, les peuples autochtones, les communautés racisées, et ainsi de suite, dans le cadre de leur réponse à la VFGFT.
- Évaluer l'accessibilité de leurs services. Par exemple, le coût d'une action en justice peut être prohibitif pour les survivantes. Dans les tribunaux, il peut s'agir des frais de dépôt des demandes. Sans parler du coût d'un soutien psychologique approprié et adapté aux besoins des survivantes.

Les réponses doivent tenir compte de ce que veulent les survivantes et respecter leurs choix. Il s'agit par exemple de mettre en place des services de retrait rapide dans les cas de DNCII, et de ne pas obliger la victime à s'acharner auprès des entreprises technologiques pour faire retirer ses photos. Il s'agirait également d'offrir une gamme de soutiens et de réponses sans frais et opportuns, sur le plan juridique et au-delà.

Les recommandations peuvent être mises en œuvre par l'adoption des mesures suivantes:

- Fournir une formation complémentaire au personnel de la police et de la justice.
- Aborder les enjeux d'équité et de justice au sein de ces systèmes.
- Améliorer l'accessibilité des soutiens.
- Veiller à ce que les politiques et les pratiques soient centrées sur les survivantes.

Recommandations à l'intention du personnel de première ligne et des organisations qui luttent contre la VFGFT

L'un des thèmes récurrents de ce rapport est la honte ou la stigmatisation que ressentent les survivantes de VFGFT. La honte et la stigmatisation sont particulièrement préoccupantes, non seulement parce qu'elles influencent la façon dont les survivantes expérimentent les services, mais aussi parce qu'elles peuvent les retraumatiser. Le travail de soutien aux survivantes de ce type de violence devrait inclure:

- Adoption active de politiques et d'un langage excluant la honte.
- Priorité accordée aux pratiques tenant compte des traumatismes et centrées sur les survivantes

- Soutien au bien-être des survivantes dans une optique holistique et sexuellement positive. Les survivantes sont des membres de la communauté qui ont un droit égal à la technologie, à la connexion, aux relations et à la communauté. Cela inclut le droit à l'engagement et à la sexualité.
- Faire de la santé relationnelle une priorité. Nourrir des relations solides avec les survivantes et donner la priorité à leur guérison afin de rétablir et renforcer les sentiments de confiance et de sécurité.

Tout au long de ce rapport, le personnel de première ligne a souligné la nécessité d'une formation complémentaire dans un certain nombre de domaines. Comme déjà mentionné, la technologie est en constante évolution et la rotation du personnel est une caractéristique du secteur, la formation devrait donc:

- Être récurrente, afin que les survivantes et le personnel de première ligne aient accès à des informations actualisées qui suivent l'évolution de la technologie.
- Être proposée pour différents niveaux de culture technologique, afin de correspondre au mieux aux différents niveaux de confort et de connaissances.
- Répondre aux principaux sujets de préoccupation identifiés dans le présent rapport.
- Notamment en travaillant avec les organisations de première ligne pour sensibiliser le personnel aux risques liés à la confidentialité et à la communication des risques aux survivantes.
- Aborder la sécurité technologique dans le contexte du travail antiviolence.
- Être créée dans de nombreux formats pour être efficace d'un point de vue éducatif. Offrir des options en personne ou en ligne, en fonction des besoins du personnel. La formation devrait être étendue aux zones rurales et isolées. Doit pouvoir être adaptée aux besoins particuliers des communautés.
- Être dispensée dans l'optique de nos principes de sécurité technologique et mise à jour lorsque de nouvelles informations deviennent pertinentes.
- Intégrer des ressources spécialisées pour soutenir les groupes de femmes ayant des expériences spécifiques (immigrantes, réfugiées, sans statut, etc.).

Les recommandations peuvent être mises en œuvre par l'adoption des mesures suivantes:

- S'attaquer à la honte et à la stigmatisation qui entourent la VFGFT en fournissant:
  - Formation pour le personnel et les organisations de première ligne, ainsi que pour les autres acteurs de la communauté, afin de recadrer la VFGFT et de soutenir une pratique centrée sur les survivantes.
  - Collaboration avec des spécialistes, notamment en matière d'éducation et de santé sexuelles.
  - Défense des intérêts des survivantes, y compris des outils de soutien aux activités de plaidoyer.
- Soutenir le personnel de première ligne en contact direct avec les survivantes de VFGFT.

Ce rapport reconnait que le personnel et les organisations manquent très souvent de ressources pour faire face à des taux élevés de violence. Le soutien du bien-être du personnel doit être prioritaire autant que possible. Les recommandations pour le bien-être du personnel comprennent:

- Mise en place des politiques de soutien et de bien-être pour le personnel.
- Les responsables diffusent des messages positifs et de soutien pendant la formation afin de renforcer la confiance.

La cooccurrence de la VFGFT avec d'autres formes de violence suscite de nombreuses inquiétudes quant à la sécurité et au risque de violence physique ou de féminicide. Des formes de violence comme le contrôle coercitif, qui implique souvent la VFGFT, sont souvent un précurseur du féminicide (Regroupement, 2022). Ce lien avec une violence grave demande notre attention et nous invite à mieux comprendre la VFGFT dans le contexte plus large de la VFG et de l'augmentation des taux de violence.

Les recommandations peuvent être mises en œuvre par l'adoption des mesures suivantes:

- Suivre les tendances et les taux de féminicide.
- Conserver des dossiers sur le retour d'information et les conclusions relatives à ce domaine.
- Chercher des occasions de poursuivre les actions de sensibilisation.
- Collaboration des gouvernements et des décisionnaires avec le secteur afin de prendre des mesures pour lutter contre le féminicide.
- Poursuivre la sensibilisation à la VFGFT et à son impact sur les survivantes, ainsi qu'aux ressources disponibles au sein de la communauté.

Références

Akbarnejad, G., Godard, L., & FitzGerald, A. (2023). *Trousse à outils pour la Conception de logements axée sur les femmes: Principes, stratégies et actions pour concevoir des logements à long terme pour les femmes et les enfants exposés à la violence.* https://wcdtoolkit.bcsth.ca/wp-content/uploads/2023/04/Women-Centred-Housing-Design-Toolkit-April-17.pdf

Alberta Council of Women's Shelters. (2023). *The 2021-22 ACWS Domestic Violence Shelter Workforce Survey.* https://acws.ca/wp-content/uploads/2023/02/2023-02-15-Workforce-Survey-Report-FINAL.pdf

Bates, S. (2017). Revenge Porn and Mental Health: A Qualitative Analysis of the Mental Health Effects of Revenge Porn on Female Survivors. *Feminist Criminology, 12*(1). https://doi.org/10.1177/1557085116654565

Battered Women's Support Services. (2020). *Eighteen Months After Leaving Domestic Violence is Still the Most Dangerous Time.* https://www.bwss.org/eighteen-months-after-leaving-domestic-violence-is-still-the-most-dangerous-time/

BC Gov News. (2023a, 7 mars). New legislation will help protect against sharing of intimate images without consent. *BC Gov News.* https://news.gov.bc.ca/releases/2023AG0012-000271#:~:text=In%202020%2C%20Statistics%20Canada%20reported,to%20the%20previous%20five%20years.

BC Gov News. (2023 b, 4 mai). B.C. offers protection for people's intimate images. *Attorney General.*

Biros-Bolton, N. (2021). *Tech-Facilitated Violence.* https://www.leaf.ca/wp-content/uploads/2021/05/Tech-Facilitated-Violence.pdf

Burczycka, M., & Conroy, S. (2018). La violence familiale au Canada: Un profil statistique, 2018. *Juristat, Centre canadien de la statistique juridique, 85.*

Caicedo-Roa, M., Dalaqua, L. G., Filizola, P., Cordeiro, R. C., & Venegas, M. F. G. (2023). Risk of Femicide and Quality of Life Assessment of Women Victims of Intimate Partner Violence in Campinas, São Paulo, Brazil. *Global Social Welfare.* https://doi.org/10.1007/s40609-023-00277-8

Campbell, J. C., Webster, D., Koziol-McLain, J., Block, C., Campbell, D., Curry, M. A., Gary, F., Glass, N., McFarlane, J., Sachs, C., Sharps, P., Ulrich, Y., Wilt, S. A., Manganello, J., Xu, X., Schollenberger, J., Frye, V., & Laughon, K. (2003). Risk Factors for Femicide in Abusive Relationships: Results from a Multisite Case Control Study. American Journal of Public Health, 93(7). https://doi.org/10.2105/AJPH.93.7.1089

Canadian Femicide Observatory for Justice and Accountability. (2021). *#CallItFemicide 2021 Report.*

Canadian Radio-television and Telecommunications Commission. (2023). *Broadband Fund: Closing the digital divide in Canada* . Canadian Radio-Television and Telecommunications Commission. https://crtc.gc.ca/eng/internet/internet.htm

Carrier Sekani Family Services. (n.d.). *Highway of Tears*. Consulté le 19 décembre 2023, à https://highwayoftears.org/

CBC News. (2020, 9 novembre). Trudeau promises to connect 98% of Canadians to high-speed internet by 2026. *CBC News*.

CCSO Cybercrime Working Group. (2013). *Cyberintimidation et diffusion non consensuelle d'images intimes*. https://www.justice.gc.ca/eng/rp-pr/other-autre/cndii-cdncii/pdf/cndii-cdncii-eng.pdf

Chiu, E. (2018, 6 avril). The legacy of Rehtaeh Parsons. *CBC News*. https://newsinteractives.cbc.ca/longform/five-years-gone/

Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes. (2023). *Fonds pour la large bande: Combler le fossé numérique au Canada. Conseil de la radiodiffusion et des télécommunications canadiennes*. https://crtc.gc.ca/fra/internet/internet.htm

eSafety Commissioner. (2023). *Catfishing*. https://www.esafety.gov.au/young-people/catfishing

George, A., & Wong, R. (2022). *Technology-Facilitated Gender Based Violence: BC Anti-Violence Worker Technology, Safety and Privacy Survey Summary Report*. https://bcsth.ca/wp-content/uploads/2022/09/BCSTH-TFGBV-Final-Report-2021.pdf

Glass, N., Laughon, K., Campbell, J., Block, C. R., Hanson, G., Sharps, P. W., & Taliaferro, E. (2008). Non-fatal Strangulation is an Important Risk Factor for Homicide of Women. *Journal of Emergency Medicine, 35*(3). https://doi.org/10.1016/j.jemermed.2007.02.065

Gouvernement du Canada. (2023, 22 mars). *Le gouvernement du Canada fait état des progrès quant au branchement de tous les Canadiens à Internet haute vitesse et met en lumière un outil en ligne*. https://www.canada.ca/fr/innovation-sciences-developpement-economique/nouvelles/2023/03/le-gouvernement-du-canada-fait-etat-des-progres-quant-au-branchement-de-tous-les-canadiens-a-internet-haute-vitesse-et-met-en-lumiere-un-outil-en-l.html

Hancock, L. (2022). *Taking Count and Taking Action: 2020-2021 femicide in Ontario report*. https://www.oaith.ca/assets/library/Taking-Count-And-Taking-Action-2020-2021-Femicide-In-Ontario-Report.pdf

Hébergement femmes Canada. (2022). *Les maisons s'expriment 2022*.

Hébergement femmes Canada. (2023). *Les maisons s'expriment 2023: Au-delà des murs*. https://endvaw.ca/shelter-voices-2023/

Hoogendam, R., & Maki, K. (2024). *Exode des cerveaux féministes: Questions relatives au travail et au bien-être du personnel dans le secteur des maisons d'hébergement*.

Human Rights Watch. (2013). *Those Who Take Us Away: Abusive Policing and Failures in Protection of Indigenous Women and Girls in Northern British Columbia, Canada*. https://www.hrw.org/report/2013/02/13/those-who-take-us-away/abusive-policing-and-failures-protection-indigenous-women

Imagine Canada. (n.d.). *Priorité stratégique:* Bâtir la capacité numérique du secteur. Consulté le 18 décembre 2023 au https://www.imaginecanada.ca/fr/priorite-strategique/batir-la-capacite-numerique-du-secteur

Kaspersky. (2022). *L'état des stalkerwares en 2022*. https://media.kasperskydaily.com/wp-content/uploads/sites/93/2023/03/08092452/FR_The-State-of-Stalkerware_2022.pdf

Kaya, Z., Cahill, R., & Wong, R. (2021). *Connectivity and Violence against Women in British Columbia: TFGBV, barriers, impacts, and recommendations*. https://bcsth.ca/wp-content/uploads/2021/09/1.-BCSTH-Connectivity-and-Violence-against-Women-in-BC-Report-2021_Final.pdf

Khoo, C. (2021). *Deplatforming Misogyny: Report on platform liability for technology-facilitated gender-based violence*.

Latonero, M. (2012). Technology and Human Trafficking: The Rise of Mobile and the Diffusion of Technology-Facilitated Trafficking. *SSRN Electronic Journal*. https://doi.org/10.2139/ssrn.2177556

Maki, K. (2019). *Plus qu'un lit: Portrait pancanadien des maisons d'hébergement pour femmes violentées*

McDougall, A., Walia, H., & Wise, M. (2022). *Colour of Violence: Race, Gender and Anti-Violence Services*. https://www.bwss.org/colour-of-violence/report/

Moreau, G. (2021). *Statistiques sur les crimes déclarés par la police au Canada, 2020*. https://www150.statcan.gc.ca/n1/en/pub/85-002-x/2021001/article/00013-eng.pdf?st=GME6tVac

Nomomura, R., & Baker, L. (2021). Gender-Based Violence in Rural, Remote & Northern Communities. *Learning Network, 35*. https://gbvlearningnetwork.ca/our-work/issuebased_newsletters/issue-35/Issue-35.pdf

Northcott, P. (2022, 26 mai). *Les faits: Stratagèmes de rencontre*. Gendarmerie royale du Canada. https://www.rcmp-grc.gc.ca/fr/gazette/faits-stratagemes-rencontre

Organisation mondiale de la santé. (2023). *Assistive Technology*. https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/assistive-technology

Strack, G. B., & Gwinn, C. (2011). On the edge of homicide: Strangulation as a prelude. *Criminal Justice, 26*(3).

The Learning Network. (2013). Technology-Related Violence Against Women. *Learning Network, 4*. https://gbvlearningnetwork.ca/our-work/issuebased_newsletters/issue-4/Issue_4_LN_Newsletter_2013_Online.pdf

UNODC. (2021). *Global Report on Trafficking in Persons 2020*. https://www.unodc.org/documents/data-and-analysis/tip/2021/GLOTiP_2020_15jan_web.pdf

Women's Shelters Canada. (2022). *Shelter Voices 2022*.

Women's Shelters Canada. (2023). *Shelter Voices 2023: Beyond Walls*. https://endvaw.ca/shelter-voices-2023/

Woodlock, D., Bentley, K., Mahoney, N., Chung, D., & Pracilio, A. (2020). *Second National Survey of Technology Abuse and Domestic Violence in Australia*.

World Health Organization. (2023). *Assistive Technology*. https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/assistive-technology

Annexe A

Exemples de politiques relatives à l'utilisation des technologies et des appareils par les participantes dans les MH

Catégorie de politiques	Exemples de politiques
Appels vidéo	• Pas d'appels vidéo dans les parties communes • Pas d'appels vidéo en dehors de leur chambre (où d'autres clientes peuvent être vues), uniquement devant un fond neutre • Caméras vidéo interdites
Paramètres de localisation	• Les paramètres de localisation doivent être désactivés avant d'arriver à la MH • Les résidentes reçoivent à leur arrivée des explications sur la confidentialité/sécurité et les lieux
Photos	• Pas de photos/enregistrements à l'intérieur de la MH • Pas de photos prises sans autorisation dans la MH, et pas d'affichage de photos susceptibles d'identifier l'emplacement de la MH • Pas de photos d'enfants dans la MH • Pas de photos des membres du personnel
Médias sociaux	• Aucun message indiquant la localisation des clientes
Utilisation du téléphone	• Pas d'appels sur haut-parleur dans les espaces communs • Téléphones en mode silencieux • Casiers où déposer les téléphones pendant les réunions et les ateliers • Pas d'utilisation d'appareils pendant les repas ou les activités • Les téléphones peuvent être vérifiés pour détecter les programmes suspects • Le téléphone doit demeurer éteint jusqu'à examen par le service informatique • Les clientes n'ont pas accès à leur ordinateur portable ou à leur téléphone • Pas de téléphone dans le bureau du personnel pendant une intervention • Il est recommandé de ne pas prêter d'appareils à d'autres personnes dans la MH, et de conserver les appareils personnels dans un casier ou dans la chambre s'ils ne sont pas utilisés (en raison de la possibilité de perte ou de vol) • L'organisation n'est pas responsable des appareils perdus, volés ou brisés
Paramètres de sécurité	• Changer tous les mots de passe • Encourager la création d'une nouvelle adresse courriel ou modifier le mot de passe

Catégorie de politiques	Exemples de politiques
Nuage	• Se déconnecter des logiciels infonuagiques • Les participantes ne peuvent pas conserver avec elles un téléphone qui est au nom de l'auteur de violence, ou si ce dernier a accès aux comptes
Dispositifs pour enfants	• Ne pas connecter les appareils des enfants au Wi-Fi • Les appareils des enfants devraient être limités à l'aide de verrous parentaux, en surveillant les messages de l'auteur et en le bloquant pour assurer la sécurité
Wi-Fi	• Code du Wi-Fi donné après sensibilisation à l'importance de la confidentialité et de la sécurité Internet • Connexion Internet distincte pour les clientes et le personnel • Filtrage du web en place sur le Wi-Fi de la résidente pour repérer les contenus dangereux • Couvre-feu Wi-Fi à 23 heures • Les participantes au programme fournissent leur propre Internet
Utilisation d'Internet	• Certains sites web sont restreints et inaccessibles sur les appareils
Autre	• Ne pas utiliser de distributeur automatique de billets dans la zone de la MH • Tout ce qui concerne la MH doit demeurer confidentiel • L'utilisation de services de covoiturage, comme Uber, est restreinte • Les téléphones peuvent être placés dans des pochettes qui bloquent la géolocalisation • Les résidentes ne peuvent pas regarder d'émissions violentes ou dérangeantes à proximité d'autres personnes