

## Comment les fournisseurs de téléphonie mobile du Canada peuvent-ils contribuer à lutter contre la violence fondée sur le genre?

L'initiative [Sécurité technologique Canada](#) d'Hébergement femmes Canada vise à susciter un changement systémique sur l'enjeu de la violence fondée sur le genre facilitée par la technologie (VFGFT) en dotant le personnel antiviolence des connaissances et des ressources nécessaires pour soutenir les femmes, les enfants et les personnes d'une diversité de genre exposés à la VFGFT. Dans le cadre de ce projet, HFC collabore avec des entreprises afin d'aborder les politiques et les pratiques qui créent des obstacles pour les survivantes et peuvent avoir un impact direct sur leur vie privée et leur sécurité.

Ce rapport aborde deux enjeux clés de politiques et de pratiques que les survivantes et le personnel de première ligne ont identifiés dans le secteur des télécommunications: le coût du changement de numéro de téléphone et la difficulté de quitter un plan familial partagé. Plus précisément, ce rapport présente les résultats de l'enquête d'HFC sur la façon dont Bell, Rogers et TELUS abordent actuellement ces enjeux, et recommande des solutions pour mieux soutenir les survivantes de VFGFT. Ces résultats et recommandations ont été communiqués aux entreprises avant leur publication; leurs réponses figurent à l'annexe A.

### Le problème

Le personnel des maisons d'hébergement (MH), ainsi que les survivantes, ont insisté sur deux enjeux dans lesquels les politiques des entreprises de télécommunications entravent l'utilisation sécuritaire des téléphones pour les survivantes qui subissent la VFGFT. Ces domaines clés sont les suivants:

- Le coût d'un changement de numéro de téléphone
- La difficulté à sortir d'un plan familial partagé ou d'un compte appartenant à l'auteur de violence

### Le coût d'un changement de numéro de téléphone

De nombreuses survivantes de violence conjugale changent de numéro de téléphone pour échapper à la violence de leur partenaire ou ex-partenaire. Dans [le sondage national d'HFC sur la VFGFT](#), le harcèlement par le biais de la technologie était la forme la plus couramment observée, 95% des répondantes ayant déclaré avoir aidé des survivantes exposées à cette forme de violence (HFC, 2024). Ce chiffre est suivi de près par les menaces technologiques, signalées par 87% des répondantes (HFC, 2024). En outre, les téléphones intelligents sont l'appareil le plus utilisé par les auteurs pour violenter leur ex, 98% ayant identifié ce problème (HFC, 2024). Pour de nombreuses survivantes, le seul moyen d'éviter le harcèlement et les menaces consiste à changer de numéro de téléphone. Malheureusement, le coût de l'obtention d'un nouveau numéro peut constituer un obstacle majeur. Dans notre sondage, 78% des répondantes ont observé une coïncidence entre les abus financiers et la VFGFT (HFC, 2024). Les survivantes dont la cote de crédit, l'accès à l'argent ou la capacité à travailler ont été affectés par l'auteur de

violence auront beaucoup de mal à ouvrir un nouveau compte et à obtenir un nouveau numéro de téléphone.

#### Sortir d'un plan familial partagé ou d'un compte appartenant à l'auteur de violence

Dans notre sondage sur la VFGFT, 44% des répondantes ont déclaré avoir vu des plans familiaux utilisés à mauvais escient contre des survivantes. Par exemple, les auteurs peuvent utiliser les factures d'un compte partagé pour surveiller les activités téléphoniques de la victime. Lorsque les survivantes dépendent financièrement de leur agresseur, il est fréquent que ce dernier soit le titulaire du compte ou de l'appareil, ce qui lui permet de mettre en pause, d'arrêter ou d'annuler les services, d'empêcher la survivante d'avoir accès aux informations relatives au compte ou au forfait, et de l'empêcher de quitter le forfait téléphonique.

#### **Ce que nous avons fait / Méthodologie**

Afin de mieux comprendre les politiques des entreprises de télécommunications et les obstacles rencontrés par les survivantes et le personnel des MH, cinq employées d'Hébergement femmes Canada en Colombie-Britannique et en Ontario ont communiqué avec le service à la clientèle de Bell, Rogers et TELUS par téléphone et par clavardage en direct, pour un total de deux appels téléphoniques et de deux clavardages en direct sur le Web pour chaque enjeu. Les membres de l'équipe se sont présentées comme des employées d'Hébergement femmes Canada appelant au nom d'une survivante de violence conjugale qui avait besoin d'aide pour changer son numéro de téléphone ou pour quitter un forfait partagé appartenant à l'auteur de violence.

#### **Ce que nous avons trouvé / Constatations**

Dans l'ensemble, nos contacts avec le service à la clientèle des trois entreprises ont révélé des problèmes d'accès, d'incohérence, de coût, d'obligation pour les survivantes d'impliquer l'auteur dans la résiliation d'un plan partagé et de vérification de la solvabilité pour l'ouverture de nouveaux comptes. Étant donné que les survivantes disposent souvent de peu de temps pour recueillir des informations lorsque l'auteur est absent, une mise en attente prolongée ou des informations confuses et incohérentes peuvent les empêcher de poursuivre leur démarche. Lorsque l'auteur est titulaire du compte, l'obligation d'obtenir son autorisation pour quitter le compte ou changer de numéro de téléphone soulève d'importantes préoccupations de sécurité. Une seule entreprise, TELUS, a pu proposer une solution de contournement en suggérant que leur personnel contacte le titulaire du compte au nom de la survivante. Bien qu'il ne s'agisse pas d'une solution parfaite, c'est un pas en avant par rapport aux propositions de Bell ou Rogers. Enfin, pour celles qui ont subi des abus financiers et économiques, le coût de l'ouverture d'un nouveau compte et l'exigence pour certaines entreprises de procéder à une vérification de crédit peuvent constituer des obstacles majeurs. Si la plupart des entreprises ont déclaré qu'une exonération du coût était possible, elle était généralement laissée à la discrétion de leur personnel, ce qui soulève des questions quant à la facilité d'accès et à l'équité. Vous trouverez

de plus amples informations sur chaque entreprise ci-dessous, et des recommandations dans la section suivante.

## **Bell**

Plusieurs problèmes ont été identifiés lors des conversations avec le service à la clientèle de Bell:

- **Accès:** Certaines employées d'HFC ont éprouvé des difficultés à accéder à la fonction de chat en ligne de Bell. Dans un cas, on leur a dit que toutes les lignes étaient occupées. Une autre employée a été déconnectée deux fois au milieu d'une conversation. Si une survivante dispose d'un temps limité pour recueillir des informations (par exemple, à la bibliothèque ou avant que son agresseur ne rentre), cela peut constituer un obstacle. Si elles sont déconnectées à plusieurs reprises, elles devront également expliquer leur situation plusieurs fois, ce qui risque de les retraumatiser.
- **Réponses incohérentes:** Différents membres du personnel du service à la clientèle ont fourni des informations contradictoires. Par exemple, une employée d'HFC a été informée qu'un nouveau numéro pouvait être demandé par téléphone ou en personne dans un magasin, tandis qu'une autre a été informée que la demande devait être faite par téléphone. De même, on a répondu à une employée qu'il était impossible de renoncer aux 50\$ de frais d'ouverture de compte, et à une autre qu'il était possible d'y renoncer. Cette incohérence témoigne d'un manque de clarté des politiques et peut créer un stress et une confusion inutiles pour les survivantes. Il en découle que certaines survivantes sont confrontées à des obstacles et d'autres pas, ce qui soulève des questions d'équité.
- **Coût:** Une employée a appris qu'il fallait payer 50\$ pour ouvrir un nouveau compte. Nous avons reçu des réponses différentes quant à la possibilité de renoncer à cette redevance. Ce coût peut être excessif pour une personne qui a subi des abus financiers et qui est sur le point de se séparer.
- **Autorisation du titulaire du compte:** On nous a dit qu'une survivante devait obtenir l'accord du titulaire du compte pour quitter le plan partagé. Si le titulaire du compte est l'auteur de violence, cela pose d'importants problèmes de sécurité, car la survivante devra contacter son agresseur, l'avertir qu'elle a un nouveau numéro, ouvrant ainsi la porte à une nouvelle possibilité d'exercer un contrôle (par exemple en refusant la permission de séparer les comptes). Le fait d'avertir l'auteur que la survivante souhaite changer de numéro ou quitter le compte partagé peut entraîner une escalade de la violence en donnant à l'auteur l'impression qu'il perd le contrôle de la survivante.
- **Documentation:** On nous a dit que l'ouverture d'un nouveau compte nécessitait une vérification du crédit. Cela peut constituer un obstacle important pour les personnes dont le crédit a été affecté par des abus financiers et créer des retards et des obstacles supplémentaires pour les survivantes.

## Rogers

Les conversations avec le service à la clientèle de Rogers ont permis d'identifier plusieurs problèmes:

- **Accès:** Les temps d'attente du service clientèle de Rogers ont été les plus longs des trois entreprises interrogées. Si une survivante ne dispose que d'un temps limité pour recueillir des informations (par exemple, pendant qu'elle fait une course ou avant que son agresseur ne rentre), cela peut constituer un obstacle.
- **Réponses incohérentes:** Les informations fournies étaient souvent incohérentes. Certaines employées d'HFC ont appris que le changement de numéro de téléphone était gratuit, d'autres que les frais de création d'un nouveau compte s'élevaient à 50\$, ou même à 60\$. Cette incohérence témoigne d'un manque de compréhension de la différence entre le coût d'un changement de numéro de téléphone et le coût de l'activation d'un nouveau compte. Cela peut créer un stress et une confusion inutiles pour les survivantes. Il en découle que certaines survivantes sont confrontées à des obstacles et d'autres pas, ce qui soulève des questions d'équité.
- **Coût:** On nous a dit qu'il y avait des frais de 50\$ à 60\$ pour ouvrir un nouveau compte. Nous avons reçu des réponses différentes quant à la possibilité pour Rogers de renoncer à cette redevance. Ce coût peut être excessif pour une personne qui a subi des abus financiers et qui est sur le point de se séparer.
- **Méconnaissance des politiques de l'entreprise:** Un seul agent a expliqué qu'un numéro de téléphone pouvait être changé gratuitement si la survivante avait accès à son compte et pouvait le faire elle-même en ligne (bien que cette politique soit mentionnée sur le site web de Rogers).
- **Autorisation du titulaire du compte:** On nous a dit qu'une survivante devait obtenir l'accord du titulaire du compte pour quitter le plan partagé. Si le titulaire du compte est l'auteur de violence, cela pose d'importants problèmes de sécurité, car la survivante devra contacter son agresseur, l'avertir qu'elle a un nouveau numéro, ouvrant ainsi la porte à une nouvelle possibilité d'exercer un contrôle (par exemple en refusant la permission de séparer les comptes). Le fait d'avertir l'auteur que la survivante souhaite changer de numéro ou quitter le compte partagé peut entraîner une escalade de la violence en donnant à l'auteur l'impression qu'il perd le contrôle de la survivante.
- **Documentation:** On nous a dit que l'ouverture d'un nouveau compte nécessitait une vérification du crédit. Cela peut constituer un obstacle important pour les personnes dont le crédit a été affecté par des abus financiers et créer des retards et des obstacles supplémentaires pour les survivantes.

## TELUS

Parmi les trois entreprises, TELUS s'est avérée être la plus facile d'accès. Il n'y a pas eu de temps d'attente important au téléphone ou sur le chat, et le personnel a fait preuve d'empathie. D'un point de vue des politiques, TELUS a également été la seule entreprise à proposer de contacter l'auteur/le titulaire du compte au nom de la survivante pour obtenir la permission de séparer leurs numéros. Bien que cela ne règle pas les problèmes de sécurité liés au fait d'avertir l'auteur

que la victime essaie d'obtenir son propre compte, ou la possibilité que ce dernier en profite pour exercer un contrôle en refusant de donner sa permission, il s'agit d'une approche plus respectueuse des traumatismes. Enfin, nous avons été informées qu'une vérification du crédit est nécessaire lors de l'ouverture d'un nouveau compte par téléphone, mais que cela n'est pas le cas si l'on se rend dans un magasin avec une pièce d'identité. Cela pourrait encore présenter des obstacles pour les survivantes des petites collectivités qui n'ont pas facilement accès à un magasin TELUS, mais offre une option pour les survivantes dont la cote de crédit a été affectée par les abus financiers.

Bien que les aspects mentionnés ci-dessus soient positifs, plusieurs questions préoccupantes ont été identifiées:

- Réponses incohérentes: Le service à la clientèle a fourni à notre personnel des informations différentes sur le coût de l'ouverture d'un nouveau compte. Dans un cas, on nous a dit 50\$, et dans un autre 60\$.
- Coût: On nous a dit que l'ouverture d'un nouveau compte coûtait entre 50\$ et 60\$. Ce coût peut être excessif pour une personne qui a subi des abus financiers et qui est sur le point de se séparer. On nous a dit qu'il était possible de déroger à cette règle à la discrétion du service à la clientèle. S'il est positif qu'il existe une option de renonciation, le fait de laisser cette option à la discrétion du service à la clientèle signifie que certaines survivantes peuvent bénéficier d'une renonciation alors que d'autres n'en bénéficieront pas. Cela pose des problèmes d'équité. La politique discrétionnaire oblige également la survivante à plaider sa cause, ce qui peut être retraumatisant.
- Autorisation du titulaire du compte: On nous a dit qu'une survivante devait obtenir l'accord du titulaire du compte pour quitter le plan partagé. Bien qu'il soit positif que le service à la clientèle de TELUS ait proposé de contacter le titulaire du compte au nom de la survivante, le fait d'exiger sa permission l'alerterait tout de même sur le fait qu'elle a un nouveau numéro, et créerait potentiellement un nouveau moyen d'exercer un contrôle (c'est-à-dire en refusant la permission de séparer les comptes). Le fait d'avertir l'auteur que la survivante souhaite changer de numéro ou quitter le compte partagé peut entraîner une escalade de la violence en donnant à l'auteur l'impression qu'il perd le contrôle de la survivante.

### **Recommandations / Appels à l'action**

Hébergement femmes Canada/Sécurité technologique Canada recommande les actions suivantes pour améliorer les politiques et les expériences des survivantes de violence conjugale et de VFGFT qui tentent de changer leur numéro de téléphone ou de sortir d'un plan/compte partagé:

- Veillez à ce que le personnel ait une compréhension claire et cohérente des politiques de l'entreprise et que la mise en œuvre de ces politiques ne varie pas en fonction du pouvoir discrétionnaire ou des connaissances de l'agent.
- Offrir des dispenses de frais dans les cas de violence conjugale, sans exiger de documentation sous la forme d'un rapport de police.

- Offrir aux survivantes de violence conjugale un moyen plus rapide d'accéder à l'aide, afin qu'elles n'aient pas à attendre trop longtemps.
- Faciliter la sortie des plans partagés, par exemple en permettant à tout le monde de se retirer d'un plan partagé sans l'autorisation du titulaire d'un compte.
- Proposer des alternatives aux vérifications de crédit, telles que d'autres formes de vérification de l'identité ou le prépaiement.
- Créer ou maintenir un programme de dons de téléphones aux MH, avec données et minutes, afin que les survivantes puissent avoir immédiatement accès à un appareil sécuritaire.
- Travailler ensemble (Bell, Rogers, TELUS) pour aborder et résoudre les politiques et pratiques d'entreprise qui contribuent à la violence fondée sur le genre.
- Développer des formations virtuelles à la demande en collaboration avec des spécialistes de la VFGFT et sur la manière de répondre aux survivantes en tenant compte des traumatismes. Demandez au personnel de suivre cette formation lors de leur intégration et renouvelez-la en même temps que d'autres formations.

## Annexe A: Réponses des entreprises

### Bell

Nous remercions Hébergement femmes du Canada d'avoir porté ces questions à notre attention. Bell s'engage à améliorer l'expérience des clientes et à garantir des interactions appropriées avec toute personne qui nous contacte pour obtenir de l'aide.

Nous sommes en train de revoir nos procédures pour aider notre personnel à identifier les appels de personnes en situation de vulnérabilité et à leur fournir des informations cohérentes et appropriées afin qu'elles puissent accéder en toute sécurité aux services dont elles ont besoin. Nous examinons également les autres questions soulevées par HFC, notamment l'autorisation du titulaire du compte.

Bell propose un certain nombre de services pour améliorer la protection de la vie privée, tels que le blocage des appels, les services de confidentialité des appels et un certain nombre d'options de téléphone prépayé qui ne nécessitent pas de vérification de crédit, de compte bancaire ou de carte de crédit pour l'achat ou le rechargement. Cependant, nous comprenons qu'il faut faire plus pour les clientes vulnérables qui ont besoin d'une aide rapide et bienveillante.

La sécurité des femmes vulnérables est une priorité pour notre équipe Bell, et nous soutenons un certain nombre de maisons d'hébergement à travers le Canada par le biais de notre initiative de santé mentale Bell Parlons-en. De plus amples informations et une liste des maisons d'hébergement ayant bénéficié d'une subvention [sont disponibles ici](#).

### Rogers

Merci à Hébergement femmes Canada de continuer à attirer l'attention sur les questions importantes que sont la réduction des obstacles auxquels sont confrontées les survivantes et la réduction de leur exposition à la violence fondée sur le genre facilitée par la technologie. Nous sommes toujours ouverts aux commentaires sur la manière dont nos processus peuvent mieux répondre aux besoins de notre clientèle tout en protégeant la confidentialité et la sécurité de leur compte. Rogers prend des mesures pour mettre en œuvre un certain nombre d'actions recommandées dans le rapport, notamment l'exonération des frais pour les victimes de violence conjugale et la possibilité de se retirer plus facilement d'un plan partagé. Nous mettons également à jour notre formation et nos ressources pour le personnel du service à la clientèle. Nous nous engageons à offrir une expérience sécuritaire et nous nous réjouissons de continuer à collaborer avec Hébergement femmes Canada afin d'améliorer nos politiques et nos procédures.

## TELUS

Chez TELUS, nous croyons qu'il nous incombe de tirer parti de notre technologie et de notre compassion pour contribuer au respect et à la protection des droits de la personne. Qu'il s'agisse de mettre en place de nouveaux prestataires de services ou des systèmes de soutien, l'un des défis les plus évidents pour les survivantes de violence est la capacité à acquérir une indépendance financière et physique. Depuis plus de deux décennies, TELUS s'est engagé à fournir des services et des programmes accessibles en offrant une voie vers l'indépendance pour aider les femmes et les communautés vulnérables à faire des choix sécuritaires pour elles-mêmes et leurs familles, y compris:

- Les programmes [Connectés pour l'avenir](#) de TELUS, y compris Mobility for Good et Internet for Good, offrent des services et des appareils gratuits ou à faible coût aux familles et aux personnes âgées à faible revenu, aux jeunes qui sortent d'une famille d'accueil et aux réfugiés bénéficiant d'une aide gouvernementale. En outre, TELUS a lancé le programme [Mobilité pour l'avenir pour les femmes autochtones à risque](#), élaboré en partenariat avec des organisations autochtones, qui offre des téléphones intelligents gratuits et des forfaits de conversation, de texte et de données entièrement subventionnés aux femmes, aux filles et aux personnes d'une diversité de genres autochtones, ce qui leur permet d'accéder à des services autochtones, à des ressources de mieux-être et à leurs réseaux de soutien. À ce jour, TELUS s'est associée à 38 organisations autochtones dans tout le pays pour distribuer gratuitement des appareils et des cartes SIM, aidant ainsi des milliers de personnes dans le besoin.
- Dans le cadre du programme TELUS [Santé pour l'avenir](#), TELUS offre un accès gratuit aux services de counseling de [Mes Soins TELUS Santé](#), afin d'aider les femmes en situation de marginalisation ou d'instabilité économique. En partenariat avec trois incroyables organisations caritatives: Dress for Success Vancouver, Mamas for Mamas et YWCA Metro Vancouver, **TELUS a offert plus de 1 700 séances de counseling gratuites** à des femmes de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de la Saskatchewan et de l'Ontario, contribuant ainsi directement à lutter contre les taux croissants de problèmes de santé mentale auxquels sont confrontées les femmes et à éliminer les obstacles à l'accès aux soins.
- TELUS est également le premier commanditaire pluriannuel de la campagne Moose Hide, un mouvement dirigé par des Autochtones qui vise à mettre fin à la violence fondée sur le genre dans toutes les collectivités. Afin d'amplifier le message du mouvement auprès des membres de l'équipe, des partenaires et de la clientèle, nous avons à ce jour distribué des brochures à 12 300 clients et 8 900 membres de l'équipe, et participé aux événements de la Journée de la campagne à Victoria et à Edmonton.
- Enfin, les [comités d'investissement communautaire](#) de TELUS au Canada ont versé 1,1 million de dollars pour soutenir des organismes de bienfaisance locaux ayant des programmes de lutte contre la VFG, notamment A New Day - Youth & Adult Services à Ottawa, Candace House Inc. à Winnipeg et Fearisnotlove Society à Calgary.



Bien qu'il n'existe pas de solution unique aux problèmes mis en évidence dans le rapport, nous nous engageons à offrir notre soutien et notre assistance au besoin. Nous encourageons toutes les clientes confrontées à ces circonstances incroyablement délicates et difficiles à contacter directement l'équipe TELUS afin que nous puissions leur offrir une solution adaptée à leur situation.