



## Liste de contrôle pour le choix d'une entreprise de services numériques

Cette liste de contrôle est un complément au document du NNEDV intitulé [Choosing a Company for Digital Services](#) et peut nécessiter des informations supplémentaires. Veuillez lire le document principal, qui décrit les concepts clés et approfondit chaque section. Veuillez également consulter l'ensemble de la **Section 2: Pratiques prometteuses pour la fourniture de services numériques.**

Compagnie: \_\_\_\_\_

Personne-contact: \_\_\_\_\_

Courriel/Téléphone de la personne-contact: \_\_\_\_\_

### Coûts

ITEM	COÛT	UNIQUE OU CONTINU?	ESTIMATION ANNUELLE
Achat et installation	\$	<input type="checkbox"/> unique      continu	\$
Frais d'utilisation — y compris les éventuels frais de sécurité additionnels	\$	<input type="checkbox"/> unique      continu	\$

Entretien	\$	<input type="checkbox"/> unique <input type="checkbox"/> continu	\$
Autres (y compris équipement ou mises à jour Internet):			

## Sécurité et confidentialité des données

Est-ce que la compagnie conserve des données sur chaque conversation? (date, heure, adresse IP, numéro de téléphone, géolocalisation ou combinaison de données sur l'appareil, logiciel ou cookies, etc.)	<input type="checkbox"/> <b>Excellent:</b> Aucune donnée d'identification n'est enregistrée. <input type="checkbox"/> <b>Bon:</b> Les données sont effacées automatiquement et rapidement (délai de 1 à 3 jours). <input type="checkbox"/> <b>Attention:</b> Les données peuvent être supprimées, mais moins souvent ou manuellement. <input type="checkbox"/> <b>Inacceptable:</b> Les données sont conservées indéfiniment.
L'entreprise conserve-t-elle le contenu de la conversation (enregistrement et/ou transcription)?	<input type="checkbox"/> <b>Excellent:</b> Le contenu disparaît automatiquement après la fin d'une conversation. <input type="checkbox"/> <b>Attention:</b> Le contenu peut être supprimé, mais il est conservé pendant un certain temps ou doit être supprimé manuellement. <input type="checkbox"/> <b>Inacceptable:</b> Le contenu est conservé indéfiniment.
Est-ce que l'outil laisse des traces numériques sur l'appareil des survivantes ou sur leurs comptes qui pourraient présenter un risque pour la sécurité ou la vie privée?	<input type="checkbox"/> <b>Excellent:</b> L'outil ne laisse aucune trace sur un appareil ou dans un compte permettant à quelqu'un d'autre de voir que la survivante a communiqué avec votre organisation. <input type="checkbox"/> <b>Attention:</b> L'outil laisse des traces, mais celles-ci peuvent être facilement effacées grâce aux informations fournies par le personnel de la maison, ou bien la survivante ne se préoccupe pas de ces risques.
Pouvez-vous attribuer différents niveaux d'accès (intervenantes de	<input type="checkbox"/> <b>Excellent:</b> Vous avez un contrôle total sur les niveaux d'accès, vous pouvez ajouter ou supprimer des utilisateurs et modifier

<p>première ligne, responsables, etc.) en fonction des informations personnelles accessibles sur les survivantes?</p>	<p>leurs niveaux d'accès à tout moment sans l'aide de la compagnie.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Bon:</b> Vous devez demander à l'entreprise d'ajouter et de supprimer des utilisateurs et de modifier leurs niveaux d'accès. Celle-ci procède immédiatement aux changements demandés.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Attention:</b> Vous devez demander à l'entreprise d'effectuer les modifications et celles-ci ne sont pas effectuées immédiatement.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Inacceptable:</b> Tous les utilisateurs ont le même niveau d'accès, ce qui inclut l'accès aux informations personnelles des survivantes.</li> </ul>
<p>La conversation est-elle cryptée?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Excellent:</b> Cryptage de bout en bout (c'est-à-dire que les données sont cryptées à chaque point entre les utilisateurs).</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Attention:</b> Les données ne sont cryptées que pendant le transit entre les utilisateurs et le serveur de la compagnie.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Inacceptable:</b> Les données ne sont pas cryptées.</li> </ul>
<p>L'entreprise peut-elle consulter les informations personnelles des survivantes?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Excellent:</b> Il est impossible pour quiconque au sein de la compagnie de voir ou d'accéder aux informations personnelles des survivantes (numéros de téléphone, adresses IP, contenu des conversations, etc.). L'entreprise ne détient pas de copie de la clé de cryptage.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Attention:</b> Votre organisation peut conclure un contrat précisant les politiques et les sanctions pour empêcher le personnel de l'entreprise d'accéder aux conversations ou aux données relatives aux conversations.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Inacceptable:</b> Le personnel de la compagnie peut accéder aux conversations ou aux données relatives aux conversations, et il n'existe aucune politique ou sanction.</li> </ul>

<p>Est-ce que l'entreprise utilise le matériel ou les services d'un autre fournisseur?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Bon:</b> L'accès d'entreprises tierces aux données ne révèle pas les informations personnelles des survivantes qui ont contacté l'organisation.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Attention:</b> Les entreprises tierces ont accès aux informations personnelles, mais un accord est en place, spécifiant les politiques et les sanctions pour se prémunir contre l'accès non autorisé du personnel aux conversations ou aux données.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Inacceptable:</b> Le personnel d'entreprises tierces peut accéder aux conversations ou aux données, et aucune politique ou sanction n'est en place.</li> </ul>
<p>Est-ce que les informations personnelles des survivantes seront partagées ou publiées?</p> <p>Si oui, dans quelles circonstances? Comment la compagnie planifie-t-elle répondre aux demandes d'accès provenant du gouvernement, des forces de l'ordre ou d'avocats?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Excellent:</b> L'entreprise ne vend ni ne partage les données et s'opposera à toute demande légale. Vous recevrez un avis <i>avant</i> que l'entreprise ne se conforme à la demande, afin de pouvoir vous y opposer vous-même. Et/ou, toutes les données sont cryptées et l'entreprise n'a pas accès aux données non cryptées, de sorte qu'elle ne peut ni les publier ni les partager.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Bon:</b> L'entreprise refuse de vendre ou de partager les données. Vous recevrez un avis légal à temps pour contester.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Inacceptable:</b> L'entreprise vend ou partage les données. L'entreprise se conformera à une demande légale sans vous en informer.</li> </ul>
<p>Serez-vous avisée d'une fuite de données?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Excellent:</b> L'on vous informera immédiatement et l'entreprise va vous aider à trouver des solutions.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Bon:</b> L'on vous informera immédiatement.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Attention:</b> L'on vous informera dans des délais indéfinis.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Inacceptable:</b> Vous ne serez pas informées d'une fuite de données.</li> </ul>

## Accessibilité

<p>Faut-il télécharger une appli pour utiliser l'outil?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Excellent:</b> Il n'est pas nécessaire de télécharger quoi que ce soit.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Attention:</b> Les survivantes devront télécharger un logiciel ou une application. <i>(Cela n'est acceptable que dans les cas où les survivantes ont un plan de sécurité; celui-ci devrait inclure le téléchargement de l'appli)</i></li> <li><input type="checkbox"/> <b>Inacceptable:</b> Il faut télécharger un logiciel ou une appli. <i>(Cela peut constituer un risque pour les survivantes en situation de crise ou pour celles dont l'utilisation de la technologie ne fait pas partie de leur plan de sécurité.)</i></li> </ul>
<p>Faut-il créer un compte d'utilisateur, un profil ou un pseudonyme (y compris si les survivantes doivent fournir un courriel ou un numéro de téléphone)?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Excellent:</b> L'outil ne nécessite pas de compte, de profil ou de nom d'utilisateur.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Bon:</b> La survivante doit créer un compte, un profil ou un nom d'utilisateur, mais aucune information personnelle n'est requise. <i>(uniquement pour les outils utilisés par la clientèle permanente — pas pour les lignes d'écoute)</i></li> <li><input type="checkbox"/> <b>Inacceptable:</b> Il faut créer un compte, un profil ou un nom d'utilisateur <i>(outils utilisés pour les lignes d'écoute)</i> ou des informations personnelles sont nécessaires pour créer le compte.</li> </ul>
<p>Faut-il disposer d'une connexion Internet puissante pour utiliser l'outil ou le service?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Excellent:</b> L'outil fonctionnera avec peu ou pas d'accès à haut débit.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Bon:</b> L'outil nécessite une large bande passante ou des données cellulaires, et votre région dispose d'un accès raisonnable. Ou vous proposez d'autres options.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Attention/Inacceptable:</b> L'outil nécessite un accès Internet puissant et de nombreuses survivantes ne disposent pas d'un accès fiable.</li> </ul>

<p>L'outil répond-il aux (<a href="#">Règles pour l'accessibilité des contenus web</a>)? (voir les points spécifiques ci-dessous)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Excellent:</b> L'outil offre de nombreuses fonctions d'accessibilité. Il peut être annoncé comme étant conforme à des normes d'accessibilité spécifiques, une partie de son site web peut décrire des caractéristiques ou inclure des politiques d'accessibilité, et il existe un moyen de signaler les erreurs.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Bon:</b> Offre quelques fonctions d'accessibilité. Peut-on disposer d'une section décrivant des caractéristiques ou politiques en matière d'accessibilité sur son site web?</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Inacceptable:</b> N'offre pas de fonctions d'accessibilité.</li> </ul>
<p>L'outil est-il facile à utiliser pour les personnes souffrant de troubles cognitifs?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Excellent:</b> L'outil utilise une présentation cohérente et organisée pour faciliter la navigation.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Bon:</b> Le personnel est en mesure d'aider les survivantes à utiliser l'outil.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Attention/Inacceptable:</b> Une autre personne (un proche aidant ou une autre personne de confiance) devra aider la survivante à utiliser l'outil.</li> </ul>
<p>L'outil ou le service est-il compatible avec la technologie de lecture d'écran pour les personnes vivant avec un handicap visuel?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Excellent:</b> L'outil a été testé avec différents lecteurs d'écran. Il comprend des éléments d'accessibilité tels que des balises alt, des descriptions longues ou des sous-titres pour toutes les images, vidéos ou fichiers audio, des descriptions audio pour les vidéos, ainsi que des formulaires et des tableaux accessibles. Les utilisateurs peuvent modifier la taille et le style des polices, le contraste des couleurs et disposer d'options pour lire le texte lié aux images.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Bon:</b> L'outil est compatible avec certains lecteurs d'écran ou est navigable pour les utilisateurs de lecteurs d'écran, mais il y a encore quelques obstacles, tels que des tags redondants.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Inacceptable:</b> L'outil n'est pas compatible.</li> </ul>

<p>L'outil ou le service est-il compatible avec le sous-titrage ou l'interprétation ASL/LSQ (s'il s'agit d'une vidéo ou d'un fichier audio)?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Excellent:</b> L'outil dispose de fonctions intégrées permettant le sous-titrage et l'interprétation ASL/LSQ, ou l'option de créer une transcription textuelle pour la vidéo et l'audio.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Bon:</b> Une solution moins directe est disponible.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Inacceptable:</b> L'outil n'est pas compatible et aucune solution, même indirecte, n'est disponible.</li> </ul>
<p>L'outil est-il compatible avec les technologies d'assistance aux personnes en situation de handicap?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Excellent:</b> L'outil est compatible avec les dispositifs de technologie d'assistance.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Bon:</b> Une solution indirecte est disponible.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Inacceptable:</b> L'outil n'est pas compatible et aucune solution n'est disponible.</li> </ul>
<p>L'entreprise propose-t-elle des services de traduction ou d'interprétation? Est-ce que ces services sont dispensés par une machine ou une personne?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Excellent:</b> L'outil permet aux interprètes de se joindre à la conversation en direct.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Attention:</b> L'outil propose une traduction automatique qui peut être désactivée.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Inacceptable:</b> L'outil offre une traduction automatique qui ne peut être désactivée.</li> </ul>

## **Fonctionnalités et personnalisation**

<p>L'outil prend-il en charge les emojis, les images et les vidéos? Peut-on désactiver cette fonction?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Bon:</b> L'outil autorise les emojis, les images ou les vidéos, et vous pouvez personnaliser les paramètres pour en désactiver certains ou tous.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Attention:</b> L'outil autorise les emojis, les images ou les vidéos, mais il n'est pas possible de changer leur utilisation dans les paramètres. (Cela signifie que vous devrez indiquer au personnel et aux survivantes si elles doivent utiliser ces fonctions)</li> </ul>
--	--

<p>Pouvez-vous créer des messages «pré-enregistrés» ou «copier-coller»?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Excellent:</b> Cet outil vous permet de rédiger un nombre illimité de messages pré-enregistrés qui peuvent être facilement insérés dans une conversation et être mis à jour à tout moment.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Bon:</b> L'outil permet un nombre limité de messages pré-enregistrés et vous devez demander à l'entreprise de mettre à jour ou de modifier les messages.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Attention:</b> L'outil ne propose que des messages standard que vous ne pouvez pas modifier et qui ne conviennent pas à votre organisation.</li> </ul>
<p>Existe-t-il une intégration multiplateforme? (par exemple, une survivante peut-elle être contactée par le biais d'un SMS, des médias sociaux ou d'un chat sécurisé.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Excellent:</b> L'outil offre une intégration multiplateforme qui peut être activée ou désactivée en fonction de la plateforme.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Bon:</b> L'outil n'offre pas cette possibilité. Ou bien l'outil offre cette possibilité, mais il n'est pas possible d'activer ou de désactiver la fonction par plateforme (par exemple, une intégration multiplateforme n'est peut-être pas préférable).</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Inacceptable:</b> L'outil propose ces intégrations, et il n'est pas possible de les activer ou de les désactiver. Certaines données d'identification peuvent être partagées entre les plateformes.</li> </ul>

## Service clientèle

<p>Assistance technique et dépannage</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li><input type="checkbox"/> <b>Excellent:</b> L'entreprise offre une assistance technique et un service clientèle 24/7.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Bon:</b> L'entreprise ne dispose pas d'une assistance technique 24/7, mais répond aux questions dans un délai raisonnable. L'outil est suffisamment facile à utiliser et votre personnel et vos bénévoles peuvent probablement résoudre les problèmes courants OU vous disposez de personnel informatique spécialisé ou de consultants.</li> <li><input type="checkbox"/> <b>Attention:</b> L'entreprise ne dispose pas d'une équipe fiable d'assistance technique ou de service à la clientèle. Votre</li> </ul>
--	--



	<p>organisation dispose d'un personnel informatique spécialisé qui est à l'aise avec l'outil et dispose d'un accès suffisant pour obtenir de l'aide.</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Inacceptable:</b> L'entreprise ne dispose pas d'une assistance technique fiable et votre organisation n'a pas accès à des spécialistes.</p>
<p>Y a-t-il une limite au nombre d'utilisateurs de votre organisation?</p>	<p><input type="checkbox"/> <b>Excellent:</b> Le nombre d'utilisateurs est illimité (y compris pour votre personnel et les personnes qui vous demandent de l'aide).</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Bon:</b> Les limites d'utilisateurs (pour votre personnel et les personnes qui cherchent de l'aide) sont bien supérieures à vos besoins anticipés, et le coût pour augmenter le nombre d'utilisateurs est raisonnable.</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Attention:</b> Les limites imposées au nombre d'utilisateurs (pour votre personnel et les personnes qui cherchent de l'aide) sont juste suffisantes. Le coût pour ajouter des utilisateurs est important.</p>
<p>Quelle est la largeur de bande Internet requise pour que votre personnel puisse utiliser l'outil?</p>	<p><input type="checkbox"/> <b>Excellent:</b> Votre organisation n'aura pas besoin de mettre à niveau la bande passante ou l'équipement Internet.</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Bon:</b> Votre organisation dispose du budget nécessaire pour effectuer les mises à niveau requises.</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Attention:</b> L'entreprise ne sait pas si vous aurez besoin de mises à niveau.</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Inacceptable:</b> La largeur de bande requise n'est pas disponible dans votre région et/ou vous n'avez pas les moyens de procéder à des mises à niveau.</p>
<p>Quel est leur bilan en matière de temps d'arrêt du système? Quelles sont les mesures prévues en cas d'interruptions imprévues?</p>	<p><input type="checkbox"/> <b>Excellent:</b> L'entreprise a mis en place des systèmes pour éviter les temps d'arrêt programmés et un plan pour les temps d'arrêt imprévus.</p> <p><input type="checkbox"/> <b>Bon:</b> L'entreprise envoie des notifications pour prévenir des temps d'arrêt programmés et veille à ce qu'ils n'aient qu'un impact minimal sur les utilisateurs. Ils disposent également d'un</p>

Leur entretien régulier aura-t-il un impact sur vos services?

plan d'urgence en cas de panne imprévue.

**Attention:** L'entreprise a prévu des temps d'arrêt qui interfèrent avec vos services et/ou n'a pas prévu de plan pour les temps d'arrêt imprévus.

Pour soutenir le développement de politiques sécuritaires, HFC a rédigé le document [Use of Technology Policy Template Guide for Women's Shelters and Transition Houses](#) (PDF, en anglais).

*La violence fondée sur le genre facilitée par la technologie (VFGFT) fait partie d'un continuum de violence qui peut se produire à la fois en ligne et en personne. Si vous ou l'une de vos connaissances faites face à la VFGFT, vous n'êtes pas seule. Vous pouvez consulter [hebergementfemmes.ca](http://hebergementfemmes.ca) pour trouver une maison d'hébergement près de chez vous afin de discuter de vos options et de créer un [plan de sécurité](#). Vous n'avez pas besoin de résider dans une maison d'hébergement pour accéder à un soutien et à des services gratuits et confidentiels.*

---

© copyright 2023 Hébergement femmes Canada | Tous droits réservés

Adapté pour le Canada avec la permission du Safety Net Project du NNEDV, d'après leur ressource [Choosing a Digital Services Company](#).

Ce projet est rendu possible grâce au financement du ministère Femmes et Égalité des genres Canada (FEGC).



Women and Gender  
Equality Canada

Femmes et Égalité  
des genres Canada