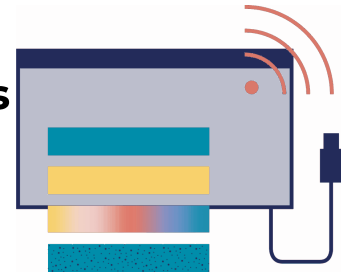


Trousse à outils sur l'utilisation de la technologie par les organisations: meilleures pratiques et élaboration de politiques



La sécurité et la confidentialité des survivantes doivent être au cœur des décisions prises par les organisations de maisons d'hébergement et les maisons elles-mêmes lorsqu'elles envisagent d'utiliser la technologie, notamment le courriel, les systèmes de gestion des dossiers, les photocopieuses, les technologies d'assistance et les services de communication en ligne.

La communication avec les survivantes par le biais de la technologie présente des avantages et des risques. Cette trousse à outils fournit aux programmes antiviolence des suggestions dans les domaines suivants:

1. Dispositifs et matériel organisationnels
2. Fourniture de services numériques
3. Utilisation de bases de données et de systèmes de gestion des dossiers

Avant de mettre en place tout type de services numériques au sein de votre organisation, voici quelques éléments clés à prendre en compte.

Utilisation de la sécurité technologique pour les organisations antiviolence

Le type de technologie utilisé par les maisons d'hébergement et la manière dont celle-ci est mise en œuvre peuvent influencer considérablement la sécurité et la confidentialité des personnes survivantes et des organisations, qu'elle soit utilisée pour communiquer, stocker et gérer des informations ou faciliter le travail quotidien. Des mesures de sécurité adéquates et des politiques technologiques efficaces peuvent minimiser les risques pour la sécurité.

Les fiches-conseils suivantes fournissent des informations sur les implications en matière de confidentialité et proposent des politiques pour les technologies les plus courantes utilisées par les organisations dans le cadre de leur travail. Nous avons également inclus un guide pour aider les maisons d'hébergement à élaborer des politiques sur l'utilisation sécuritaire de la technologie.

[Sécurité technologique pour les organisations antiviolence: Questions à examiner](#)

[Mots de passe: Renforcer la sécurité organisationnelle](#)

[Sécurité et confidentialité du Wi-Fi: Conseils pour les organisations antiviolence](#)

[Ordinateurs partagés et accès à Internet: Meilleures pratiques en matière de confidentialité et de sécurité](#)

[Sécurité et confidentialité lors de la conception de sites web](#)

[Lignes directrices sur les médias sociaux pour les organisations antiviolence](#)

[Meilleures pratiques pour les communications téléphoniques](#)

[Meilleures pratiques pour les télécopies](#)

[Utilisation de caméras vidéo dans les organisations antiviolence](#)

[Considérations relatives à la vidéosurveillance intérieure](#)

[Surveillance vidéo extérieure: Minimiser les préjudices](#)

Communiquer avec les survivantes par le biais des services numériques

Les «services numériques» décrivent l'utilisation d'outils technologiques tels que le clavardage, les SMS, les appels vidéo et les téléphones mobiles pour fournir des services de soutien aux survivantes. De nombreuses maisons ont réfléchi à la manière d'étendre leurs services en ligne pour compléter le soutien en personne et les lignes d'écoute téléphonique pendant la pandémie de COVID-19, et indiquent qu'elles vont continuer à utiliser ces services.

Des informations sont fournies ci-dessous pour les organisations qui explorent les services de soutien numérique.

Évaluer l'état de préparation

Les organisations devraient évaluer leur capacité à fournir des services numériques et élaborer des politiques et des procédures qui garantiront des services efficaces fondés sur le consentement éclairé, la sécurité et la confidentialité des femmes, des enfants et des jeunes. Les ressources suivantes vous aideront à réaliser cette évaluation.

[Fiche d'évaluation de l'état de préparation à l'offre de services numériques \(PDF\)](#)

[Le programme «Apporter votre propre appareil constitue-t-il le bon choix pour votre organisation? Risques en matière de vie privée et de sécurité associés à l'utilisation par les employés de leur propre appareil à des fins professionnelles», Commissariat à la protection de la vie privée du Canada](#)

Le choix de la technologie

En choisissant une plateforme de services numériques, vous devez vous demander quel type d'outil est le mieux adapté aux services d'aide fournis par votre organisation et comment cette plateforme peut améliorer vos services tout en garantissant la sécurité et la confidentialité du personnel et des survivantes. Cette liste de contrôle des fournisseurs vous aidera à comparer les nombreux fournisseurs qui existent au Canada. Une période d'essai avec le fournisseur sélectionné permettra de s'assurer qu'il convient à votre programme.

[Liste de contrôle pour le choix d'une entreprise de services numériques \(PDF\)](#)

Pratiques prometteuses pour la fourniture de services numériques

Ces guides informent sur l'utilisation des outils numériques afin de garantir la sécurité et la confidentialité des survivantes et du personnel.

[Communications téléphoniques: Guide pour les organisations antiviolence](#)

[Appareils mobiles: Guide pour les organisations antiviolence](#)

[Les SMS: Guide pour les organisations antiviolence](#)

[Le courriel: Guide pour les organisations antiviolence](#)

[Chat et messagerie en ligne: Guide pour les organisations antiviolence](#)

[Communication vidéo: Guide pour les organisations antiviolence](#)

[Groupes de soutien en ligne pour les survivantes: Guide pour les organisations antiviolence](#)

Les modèles suivants sont conçus pour que les maisons d'hébergement puissent les adapter afin d'élaborer leurs propres politiques.

[Consentement éclairé pour les services d'assistance numérique: Modèle pour les organisations antiviolence](#)

[Comment aborder la sécurité dans les méthodes de contact avec les survivantes](#)

[Safe Methods to Contact Form Template, National Network to End Domestic Violence](#)

Ressources pour les survivantes de violence

[Chercher de l'aide en ligne: Considérations relatives à la sécurité et à la confidentialité des survivantes](#)

Ressources complémentaires

[Collecte de renseignements personnels et obtention d'un consentement, Commissariat à la protection de la vie privée du Canada](#)

[Mesures de sécurité et atteintes, Commissariat à la protection de la vie privée du Canada](#)

L'organisation canadienne à but non lucratif [TechSoup](#) compile des informations sur les produits et les technologies destinés aux organisations à but non lucratif, notamment des réductions sur les licences de logiciels et le matériel informatique, des formations technologiques pour le personnel et des ressources. Tech Soup apporte un soutien général aux organisations à but non lucratif et à leurs activités quotidiennes.

Webinaires

[Considerations for Anti-Violence Programs Starting an Online Chat and Text Crisis Line](#), BCSTH

[Online Communication Training for Anti-Violence Workers](#), BCSTH

Bases de données et systèmes de gestion des dossiers: Confidentialité et vie privée

Selon le personnel antiviolence, les bases de données peuvent contribuer à rationaliser la collecte et le stockage des informations personnelles et à rendre les données plus accessibles. Toutefois, dans le contexte des femmes, des enfants et des jeunes victimes de violence conjugale et sexuelle, de traque, de traite et de harcèlement, le fait d'avoir des informations personnelles stockées dans une base de données peut mettre leur sécurité en danger (interception en ligne, citations à comparaître, demandes de tiers, fuites de données, etc.). Les rapports et guides suivants fournissent aux organisations antiviolence des informations sur les considérations relatives à la confidentialité et à la sécurité à prendre en compte avant de mettre en place une base de données électronique dans le cadre de leurs programmes.

- [Considérations relatives aux bases de données pour les organisations antiviolence au Canada](#)
- [Liste de contrôle de la sécurité des données pour améliorer la sécurité et la confidentialité des survivantes](#) (PDF)
- [Questionnaire pour les fournisseurs de bases de données](#) (PDF)
- [Tableau de révision de la base de données](#) (PDF)

Cette trousse à outils a été créée par le projet [Sécurité technologique Canada d'Hébergement femmes Canada](#) et adaptée avec l'autorisation du [Safety Net Technology Project](#) du National Network to End Domestic Violence aux États-Unis, d'après leur document intitulé [Agency Use of Technology](#) et des [Digital Services Toolkits](#).

Cette trousse peut être reproduite ou utilisée en tout ou en partie à condition de citer la source. Si vous souhaitez adapter le contenu, veuillez contacter HFC à l'adresse suivante info@endvaw.ca.

Une note sur la langue



Dans cette trousse, nous utiliserons parfois le mot femme et les pronoms féminins par souci de simplicité et pour reconnaître l'impact significatif de la violence facilitée par la technologie sur les femmes et les filles. Nous reconnaissons que la VFGFT a également un impact sur les personnes trans, non binaires et bispirituelles. Nous espérons que toutes les personnes touchées par la VFGFT trouveront ces documents utiles.