



## Le courriel: Guide pour les organisations antiviolence

### 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.

La plupart des organisations antiviolence utilisent quotidiennement le courriel pour communiquer directement avec les survivantes ou coordonner les services avec d'autres organismes communautaires. Les recommandations suivantes portent sur la sécurité des communications par courriel.

### Envoi de courriels aux survivantes

Ne limitez pas le nombre de courriels échangés avec les survivantes. Même si la communication par courriel présente des risques, elle est parfois nécessaire. Laissez la survivante déterminer les moyens de communication les mieux adaptés à ses besoins, ses capacités et son accès.

Voici nos recommandations pour répondre aux courriels des survivantes:

- Fournir des informations sur les risques liés à la communication par courriel et discuter de la sécurité et de la confidentialité. Aborder la manière de supprimer les messages envoyés et reçus, et la façon de purger les messages supprimés au besoin.
- Lui demander si elle connaît des moyens de communication plus sécuritaires. Pour certaines, il peut s'agir de la seule méthode disponible pour obtenir de l'aide, mais pour d'autres, un appel téléphonique ou vidéo, ou une rencontre en personne peut s'avérer plus sûre.
- Si les communications par courriel se poursuivent, vérifiez périodiquement s'il s'agit toujours d'une méthode de communication efficace et sécuritaire.

Ne conservez pas les noms et les courriels des survivantes dans des carnets d'adresses électroniques. La plupart des fournisseurs de messagerie remplissent automatiquement le reste de l'adresse une fois que vous avez saisi les premières lettres du nom. Pour éviter d'envoyer des courriels à la mauvaise personne, vérifiez l'adresse avant d'appuyer sur «envoyer».

Si vous imprimez un échange de courriels, conformément à votre politique de confidentialité, vous pouvez détruire la copie de la conversation en temps opportun. En outre, lorsque le délai approprié prévu par les lois est écoulé et que les dossiers doivent être détruits, les messages électroniques tels que les courriels doivent l'être aussi, y compris les dossiers «envoyés» et «supprimés».

### Envoi de courriels à des collègues de travail au sujet de survivantes

La communication interne concernant les survivantes doit se limiter à l'essentiel, car les courriels font partie du dossier de la survivante au sein de l'organisation. Avant d'envoyer un courriel à une collègue au sujet d'une survivante, envisagez d'autres options comme d'échanger en personne ou par téléphone.

### Envoi d'un courriel à des tiers au sujet des survivantes

Les politiques de l'organisation s'appliquent lorsque le personnel transmet à des tiers des informations confidentielles sur une survivante. Les lois sur la protection de la vie privée doivent être respectées. En outre, les risques liés à la communication par courriel doivent être pris en compte, même lorsque la survivante a autorisé le transfert des informations à un tiers. Ne pas communiquer d'informations que la survivante n'a pas consenti à partager. Les organisations doivent obtenir une autorisation écrite et limitée dans le temps de la part de la survivante avant de communiquer toute information.

Veillez à ce que les survivantes soient pleinement informées de la procédure et des risques de sécurité, afin qu'elles puissent prendre une décision éclairée. Le personnel antiviolence doit être en mesure de discuter du processus mis en place par l'organisation pour garantir que les communications par courriel sont sécurisées. Vous risquez notamment de ne pas pouvoir contrôler ce que fait le destinataire du courriel une fois reçu, et il se peut que le courriel soit partagé dans un format non crypté.

### Courriel sécurisé

Il existe des services courriel sécurisés et cryptés, mais certains de ces produits présentent des inconvénients. La majorité de ces services (même les produits commercialisés comme étant cryptés) ont accès au contenu des courriels envoyés et reçus par les titulaires de comptes. Si les entreprises peuvent accéder au contenu, la communication peut ne pas être considérée comme réellement privée ou sécuritaire.

Le «cryptage à connaissance nulle» rend les données envoyées dans les deux sens illisibles pour le fournisseur du service. Si ce type de sécurité protège adéquatement les données des survivantes (en l'absence de [logiciel espion](#) sur l'appareil), il complique le processus d'envoi et de réception, de sorte que le personnel devra être formé à l'utilisation du logiciel de cryptage à connaissance nulle.

## Exemple de clause de non-responsabilité dans un courriel

Faire preuve de créativité dans l'utilisation de la clause de non-responsabilité peut aider à faire passer le message que les communications par courriel ne sont pas sécurisées. Vous pouvez inclure le texte suivant dans les courriels échangés avec une survivante dans le cadre du processus de consentement éclairé.

Les communications entre [nom de l'organisation] et les survivantes sont protégées par la [loi sur la protection de la vie privée] provinciale/canadienne. [Nom de l'organisation] ne révèle ni ne partage les communications des survivantes sans leur autorisation écrite, sauf si cela est exigé dans le cadre d'un signalement obligatoire. Nous voulons toutefois nous assurer que vous êtes au courant des risques liés à la communication par courriel:

- Le courriel n'est pas un moyen de communication sécuritaire.
- Les courriels peuvent être facilement vus par d'autres personnes à votre insu ou sans votre consentement. C'est pourquoi nous vous demandons de limiter au strict nécessaire les informations d'identification personnelle que vous envoyez par courriel.
- Le personnel de [nom de l'organisation] peut vous expliquer comment améliorer votre confidentialité et votre sécurité en ligne.

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](#) 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.*

*Adapté pour le Canada avec la permission du Safety Net Project du NNEDV, d'après leur ressource [Organization's Guide to Email](#).*

---

© copyright 2025 Hébergement femmes Canada | Tous droits réservés

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