

État des lieux des pratiques des groupes de femmes et des enjeux rencontrés en matière de recherche de soutien dans le domaine des TIC

Lise Chovino

Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDÉACF) | 2020

Table des matières

| | |
|---|----|
| Introduction | 2 |
| Méthodologie | 4 |
| Utilisation des technologies connectées dans votre organisme | 5 |
| Gestion des technologies connectées dans votre organisme | 7 |
| Votre niveau de familiarité avec les TIC | 11 |
| Adaptation aux nouvelles technologies | 13 |
| Expérience de soutien externe | 15 |
| Expérience de soutien externe : l'expérience de votre collègue | 16 |
| Expérience de soutien externe : votre expérience | 17 |
| Les enjeux vécus par les travailleuses de groupes de femmes | 20 |
| Ce questionnaire touche à sa fin ! Avez-vous d'autres commentaires ou une expérience que vous souhaitez partager avec nous ? | 22 |
| Conclusion | 23 |
| Remerciements | 23 |

Introduction

Les technologies du numérique, du mobile et d'Internet ont un potentiel considérable pour l'émancipation des femmes et le travail des groupes de femmes : elles fournissent aux femmes des opportunités de trouver et de partager de l'information, d'avoir accès à des services d'éducation et de santé, de générer des revenus, d'interagir, de collaborer, de communiquer et de faire entendre leur voix. Elles ont le potentiel de renforcer la capacité organisationnelle des groupes et donc leur impact de transformation sociale.

Cependant, un manque d'accès aux technologies, de connaissances techniques, d'autonomie et d'infrastructures adéquates empêchent de nombreuses femmes de tirer un plein bénéfice de l'utilisation des technologies numériques, mobiles et de l'Internet. La très faible diversité des genres dans les emplois reliés aux TIC rend également plus difficile le fait de formuler des demandes de soutien ou de formation dans ces milieux.

Notre approche féministe et d'éducation populaire de la formation sur les TIC nous a permis de constater à quel point les groupes de femmes pouvaient parfois se retrouver démunis face aux problèmes qu'elles rencontraient et au soutien qui leur était proposé. Ces préoccupations nous ont aussi été régulièrement rapportées par les travailleuses des groupes qui ont fait et continuent de faire appel au CDÉACF pour de l'accompagnement, des conseils ou du support technique et numérique.

De ces constats a émergé le besoin du projet ***Une analyse féministe des TIC pour des groupes mieux outillés***, visant à outiller les groupes de femmes dans la définition et la formulation de leurs besoins de formation et de soutien dans le domaine des technologies de l'information et de la communication.

Le projet a été réalisé en 2019 – 2020 par le CDÉACF, en partenariat avec le Réseau des tables de groupes de femmes du Québec et le Conseil d'intervention pour l'accès des femmes au travail (CIAFT). Ce projet a été rendu possible grâce au financement accordé par la Fondation Solstice.

Dans le cadre de ce projet, le CDÉACF a créé et diffusé un sondage afin d'obtenir des données quantitatives et qualitatives permettant d'établir un recueil des pratiques des groupes de femmes en matière de gestion de leur infrastructure numérique et des enjeux rencontrés par les travailleuses au moment de faire appel à des expert.e.s des technologies de l'information et de la communication (TIC), par exemple pour du soutien technique.

Ce sondage a été réalisé plus particulièrement auprès des groupes de femmes et d'organismes œuvrant dans le domaine de la condition des femmes à travers le Québec.

Le présent état des lieux a donc été conçu grâce à la compilation des réponses au sondage intitulé, comme le projet, ***Une analyse féministe des TIC pour des groupes mieux outillés.***



Ce document est disponible en ligne :
cdeacf.ca/ressources/outils-soutient-tic

Méthodologie

Ce sondage a été créé et diffusé via nos bulletins d'information sous la forme d'un formulaire disponible en ligne sur la plateforme Framaforms, outil libre et gratuit développé par Framasoft (framaforms.org).

Il a été adressé aux organismes localisés au Québec et travaillant dans le domaine de la condition des femmes. Notamment, des groupes de femmes, centres de femmes ou encore des organismes mixtes avec un volet d'action en condition des femmes.

Pour dresser le portrait de la réalité des groupes, nous avons structuré le sondage autour de cinq axes principaux :

- L'emploi fait des technologies connectées dans l'organisme
- La manière dont les technologies connectées sont gérées au sein de l'organisme
- Quelques questions pour dessiner un portrait général des personnes répondant au questionnaire
- Quelques questions sur l'évolution des besoins actuels des groupes par rapport aux TIC
- Des questions de retour sur expérience par rapport à des demandes de soutien techniques
- Enfin, des questions sur les enjeux que les participantes identifient concernant la prise de contact des travailleuses avec une ressource technique.

En plus de ces catégories prédéfinies, nous avons inséré un champ libre dans le formulaire afin de laisser aux groupes la possibilité de s'exprimer dans leurs propres termes.

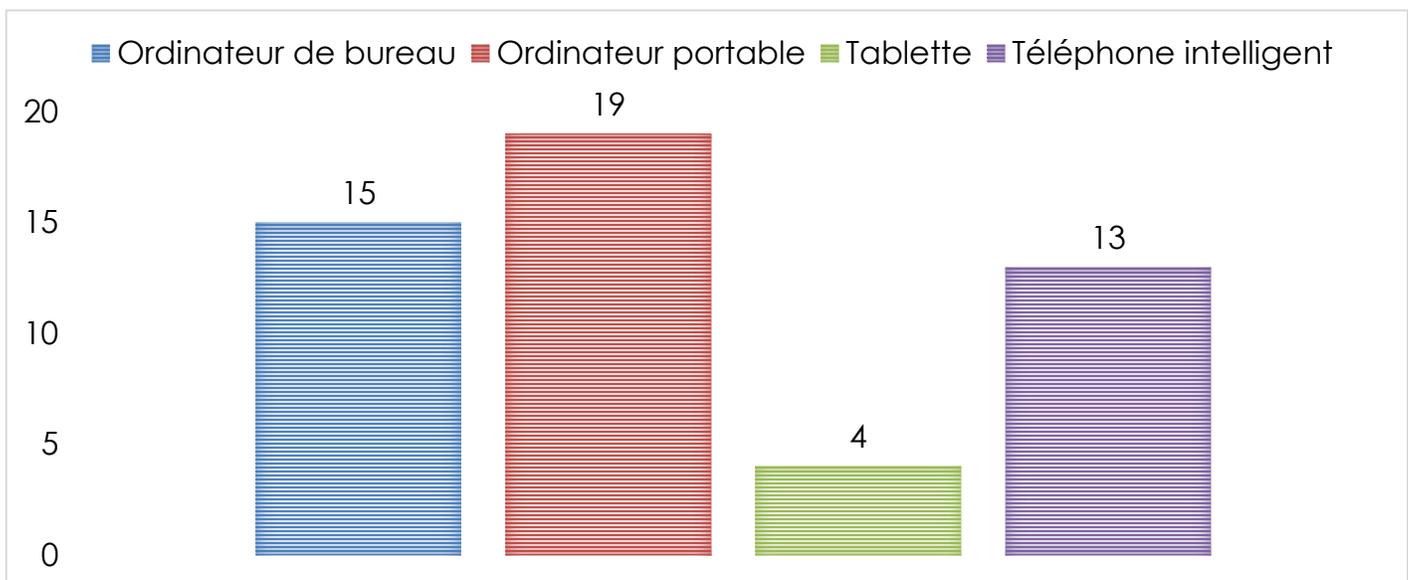
Enfin, les questions à énoncés guidés pouvaient comptabiliser plus de 21 résultats, car il s'agissait de questions à choix multiples.

Utilisation des technologies connectées dans votre organisme

Quels usages faites-vous des technologies numériques ?

| | |
|---|----|
| Créer du contenu de travail (ex : logiciels de bureautique, Word, LibreOffice, etc.) | 18 |
| Héberger ou partager des documents avec vos collègues (ex : Dropbox, Drive, Nextcloud) | 17 |
| Travailler à distance avec vos collègues (ex : clavardage, réunions en ligne, etc.) | 20 |
| Collaborer avec vos partenaires (comités externes, groupes de travail, etc.) | 20 |
| Dispenser vos services (donner des formations, assister vos publics, etc.) | 17 |
| Animer et maintenir votre vie démocratique (rencontres de conseil d'administration, assemblées générales, etc.) | 18 |
| Autre | 4 |

Quels types d'appareils numériques utilisez-vous pour le travail ?



Votre organisme possède-t-il un ou plusieurs des outils suivants ?

| | |
|---|----|
| Un site internet | 19 |
| Une ou plusieurs bases de données en ligne (ex : CRM) | 4 |
| Un serveur ou un espace partagé dans un serveur mutualisé | 12 |
| Aucun de ces outils | 2 |

Fait saillant

Quasiment toutes les travailleuses ayant répondu au sondage indiquent utiliser les technologies connectées pour travailler avec leurs collègues ou pour rejoindre les membres de leur organisme. Les TIC ne sont donc pas des outils marginaux mais bien essentiels au travail des équipes et à la réalisation de la mission des organismes.

Gestion des technologies connectées dans votre organisme

Si votre équipe a besoin d'un nouvel outil, par exemple un nouveau logiciel, qui fait la recherche ?

| | |
|---|----|
| La personne qui en a besoin | 7 |
| Nous avons une personne désignée à l'interne pour chercher les outils numériques | 4 |
| Toute l'équipe cherche et teste les outils ensemble | 2 |
| Les travailleuses les plus à l'aise avec les TIC font la recherche et proposent des outils aux autres | 11 |
| Une ressource externe | 4 |

Quel est le poste de la personne désignée pour la recherche ?

3 organismes ont indiqué le poste de la personne dans l'équipe qui est chargée de faire la recherche de nouveaux outils.

Voici les postes indiqués :

- Directrice adjointe du service informatique
- Coordinatrice adjointe
- Coordinatrice des communications.

1 organisme participant n'a pas répondu à cette question.

Quel(s) type(s) de ressource(s) externe(s) consultez-vous ?

| | |
|------------------------------------|---|
| Technicien.ne commercial.le | 3 |
| Un autre type de ressource externe | 2 |

Autre : Pouvez-vous préciser quel autre type de ressource externe vous consultez ?

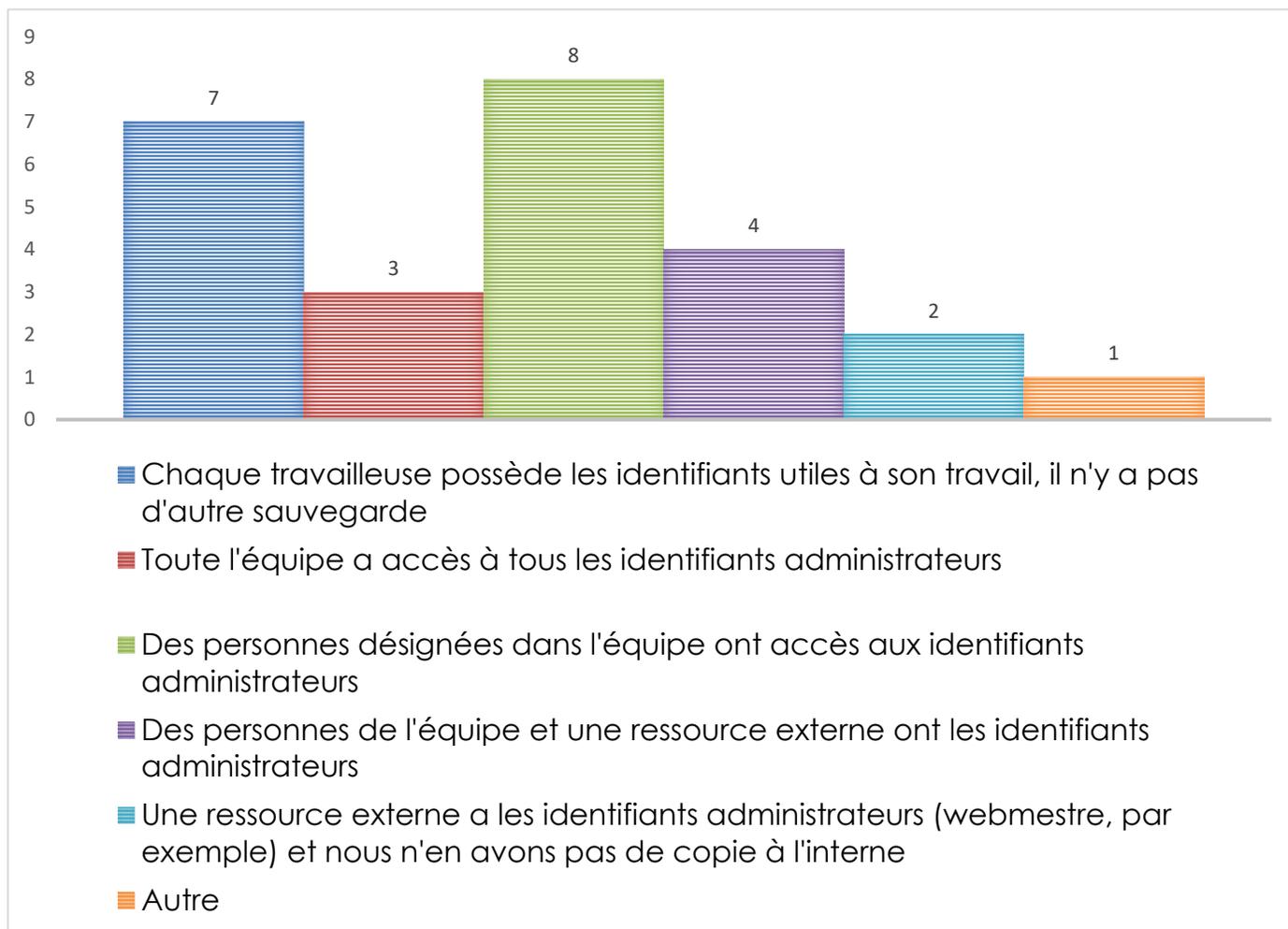
2 organismes qui font appel à un autre type de ressource externe ont indiqué consulter soit :

- SADC
- un ami rémunéré.

Qui fait la maintenance des appareils et / ou des plateformes en ligne de votre organisme ? (Ex : mise à niveau du système d'exploitation de vos ordinateurs, installation d'antivirus sur vos appareils, etc.)

| | |
|---|---|
| Chaque travailleuse maintient son matériel et ses plateformes | 4 |
| Une ou plusieurs travailleuses sont désignées pour faire la maintenance | 8 |
| Une ressource externe ponctuelle (spécialiste contacté.e pour un besoin spécifique) | 8 |
| Une ressource externe habituelle (spécialiste qui fait le suivi continu des appareils et plateformes technologiques de l'organisme) | 5 |

Qui possède une sauvegarde de vos mots de passe et identifiants administrateurs ? (Ex : session Administrateur sur les ordinateurs, compte de gestion de votre site Internet, etc.) (Plusieurs choix possibles)



Autre : Quelle autre personne détient les identifiants administrateurs de votre organisme ?

1 personne a répondu « moi ». Cela laisse supposer qu'il n'y a qu'une seule personne dans l'organisme qui connaît les identifiants des comptes administrateurs.

Faits saillants

Les réponses de cette section indiquent que la plupart des travailleuses doivent prendre en main leurs outils technologiques de manière autonome, tant pour le débogage que pour l'apprentissage de nouveaux outils ou encore pour la gestion des mots de passe. En somme, chaque travailleuse doit être en mesure de gérer minimalement ses propres accès et de faire la recherche des outils dont elle a besoin.

Aussi, dans une majorité de groupes, la recherche d'outils techniques est laissée aux travailleuses qui sont jugées « les plus à l'aise » (11) avec les TIC. Cela indique 2 choses :

- il n'y a donc pas spécifiquement un poste dédié prévu à cet effet, donc la compétence technique au sein de l'équipe dépend des connaissances et intérêts complémentaires des travailleuses,
- il est d'autant plus important de généraliser l'expertise TIC pour que toute l'équipe soit la plus à l'aise possible avec le fonctionnement de base de leurs outils de travail quotidiens afin de renforcer l'expertise disponible à l'interne et de palier une éventuelle indisponibilité des travailleuses les plus « technos ».

Votre niveau de familiarité avec les TIC

Quel énoncé ci-dessous décrit le mieux votre niveau de familiarité avec les technologies connectées ?

| | |
|---|---|
| Je suis très à l'aise avec les technologies connectées en général | 6 |
| Je me débrouille assez bien avec les technologies connectées | 7 |
| Je suis à l'aise avec les outils que j'ai l'habitude d'utiliser, mais moins avec de nouveaux outils | 7 |
| Je ne suis pas très à l'aise avec les technologies connectées | 1 |

Avez-vous déjà effectué vous-même des actions de maintenance sur vos appareils ou plateformes de travail ?

| | |
|--|---|
| Oui, car on fait nous-mêmes certaines opérations de maintenance | 8 |
| Oui, j'ai essayé car je n'avais pas le choix | 3 |
| Oui, pour une autre raison | 1 |
| Non, car on a une personne désignée pour la maintenance | 4 |
| Non, car je ne suis pas à l'aise avec ce type de manipulation technique | 4 |
| Non, car je ne veux pas faire ce type de manipulation technique même si je sais le faire | 1 |
| Non pour une autre raison | 2 |

Oui / Autre : Pour quelle raison avez-vous fait la maintenance ?

J'ai eu de l'aide externe

Non / Autre : Pour quelle raison n'avez-vous pas fait de maintenance ?

La première travailleuse ayant répondu a indiqué ne pas avoir fait de maintenance car : « Le mot de passe qui permet de faire les modifications sur l'ordinateur est introuvable ».

La deuxième réponse n'a pas été retenue pour analyse, car il s'agissait d'une question sur le formulaire.

Fait saillant

Quasiment toutes les travailleuses ayant répondu au sondage se déclarent moyennement à très à l'aise avec les technologies connectées en général ou de leur usage courant. Que ce soit par volonté ou par obligation, un peu plus de la moitié a déjà réalisé des tâches de maintenance (12). À cela s'ajoutent celles qui n'en font pas directement, mais dont l'équipe comprend une ou plusieurs personnes qui réalisent ces tâches.

Si on s'intéresse aux raisons qui ont poussé les autres travailleuses à ne pas faire de maintenance, outre le choix délibéré, on note :

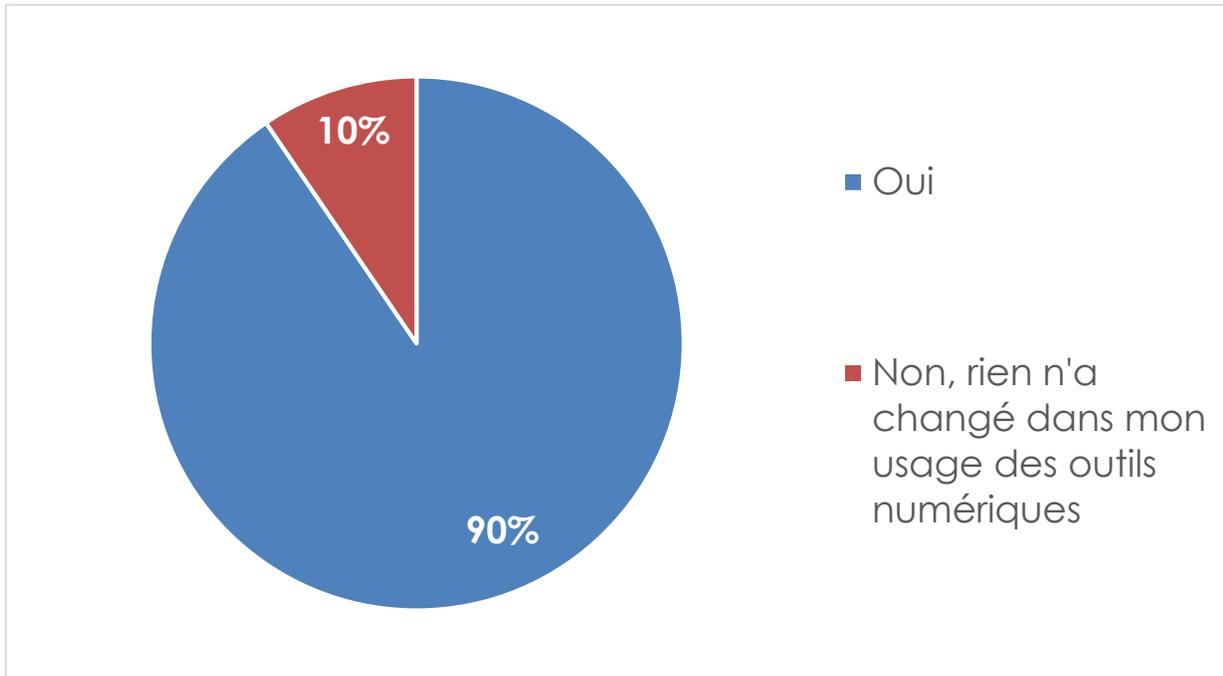
- **Le manque d'aisance avec ce type de tâches**
- **La perte des accès administrateurs.**

Le premier enjeu pourra être répondu dans la mesure du possible par des outils qui guideront les travailleuses qui le souhaitent et le peuvent à s'approprier davantage leurs outils de travail numériques.

Le deuxième enjeu est assez récurrent dans les demandes de soutien reçues par le CDÉACF. Mettre en place une procédure de gestion des informations de connexion aux comptes administrateurs est essentiel pour permettre aux organismes de garder le contrôle de leur infrastructure numérique. Or, 10 répondantes sur 21 ont indiqué que leurs identifiants administrateurs étaient détenus par 1 seule personne à l'interne ou seulement par les ressources techniques externes, sans autre sauvegarde. Le risque de perte d'accès est donc encore peu adressé.

Adaptation aux nouvelles technologies

Depuis le début de la pandémie, avez-vous utilisé davantage des outils numériques que vous n'utilisiez pas ou très peu avant ?



Pouvez-vous donner quelques exemples d'outils que vous utilisez maintenant ?

Les groupes participants ont cité plusieurs logiciels et plateformes.

La catégorie qui a été la plus nommée concerne les logiciels et plateformes pour les conversations en ligne et le travail collaboratif :

- **Zoom** (13 citations) : logiciel de webconférence
- **Google Drive** (2) pour la gestion de documents partagés
- **Google Meet** (1) pour les réunions à distance
- **Messenger** (2) : plateforme de conversation de Facebook
- **Mattermost** (1) : plateforme libre de conversation pour les équipes permettant de créer plusieurs canaux de conversation différents

- **BRIA** : logiciel de conversation audio/vidéo et téléphonique VoIP (qui utilise une connexion Internet).

Les autres logiciels nommés par les groupes sont :

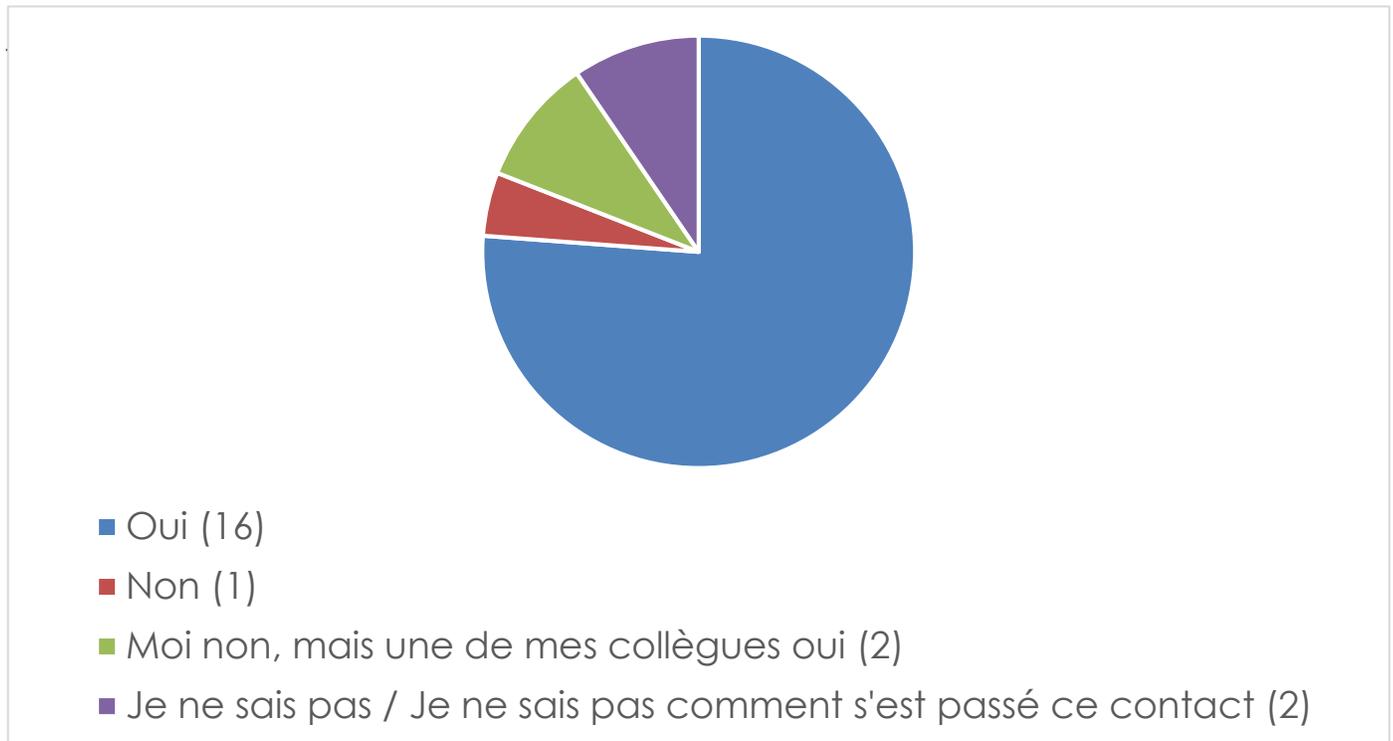
- **Sharepoint** (1) : suite multi-logicielle développée par Microsoft incluant notamment la gestion de documents, la création de forums de conversation et la création de formulaires.
- **Limesurvey** (1) : plateforme libre de création de sondages en ligne.

En plus des logiciels cités, les groupes ont fait état de 2 changements dans leur utilisation des technologies connectées depuis le début de la pandémie :

- Parfois, il ne s'agissait pas tant d'un ajout de nouveaux outils à la panoplie de l'équipe, mais plutôt d'une **augmentation de la fréquence d'utilisation** des outils numériques déjà utilisés.
- D'autres groupes ont noté une **différence dans l'utilisation de leur matériel informatique et numérique**. Il est mentionné une augmentation de l'utilisation des tablettes, par exemple pour réaliser des ateliers d'informatique, ou encore des téléphones intelligents et des serveurs à distance.

Expérience de soutien externe

Avez-vous ou quelqu'un de votre organisme déjà contacté une ressource technique externe ? (Ex : technicien informatique, vendeur de matériel ou de logiciels, etc.)



Fait saillant

87.5%, soit 18 sur 21 des travailleuses ayant répondu au sondage ont indiqué que leur organisme avait déjà fait appel à une ressource technique externe. En effet, la consultation d'expert.es techniques externes est une pratique courante pour les groupes, cela rend d'autant plus important le besoin de conseils pour faire face aux différents enjeux qui pourraient survenir dans le cadre de cette collaboration.

Expérience de soutien externe : l'expérience de votre collègue

Est-ce que votre collègue vous a fait part d'une ou plusieurs des expériences ci-dessous ?

La personne qui a répondu à cette question a indiqué que sa collègue a partagé avoir senti que la ressource technique n'arrivait pas à comprendre ce qu'elle lui demandait.

Après l'intervention technique, votre collègue s'est-elle sentie plus autonome pour intervenir si le problème se reproduisait à l'avenir ?

La même travailleuse ci-dessus a répondu à cette question. Malgré la difficulté de compréhension exprimée à la question précédente, la travailleuse a indiqué que sa collègue sait maintenant faire les manipulations nécessaires.

Expérience de soutien externe : votre expérience

Avez-vous déjà été confrontée à une ou plusieurs des situations suivantes?

| | |
|---|---|
| Je n'arrivais pas à expliquer de quoi j'avais besoin | 1 |
| J'ai senti que la ressource technique n'arrivait pas à comprendre ce que je lui demandais | 5 |
| J'ai senti que la ressource technique me prenait de haut / ne me prenait pas au sérieux | 6 |
| J'ai senti que la ressource technique n'a pas répondu à ma demande (ex : vous a proposé des outils qui ne correspondaient pas à votre besoin formulé) | 4 |
| Autre | 4 |

Quelle autre expérience de ce type souhaitez-vous présenter ?

Certaines travailleuses ont souhaité partager d'autres expériences vécues lors de leur prise de contact avec une ressource technique. 1 participante fait état de problèmes récurrents : « Problème récurrent de pannes réseau que notre TI externe n'arrive pas à régler ».

Cependant, nous avons reçus 3 participations de travailleuses n'ayant pas rencontré d'enjeux de ce type lors de leurs échanges avec un.e expert.e technique :

- 1 participante a indiqué qu'un problème de ce type ne lui est jamais arrivé.
- « Je me suis sentie bien accompagnée dans ma démarche pour faire un choix judicieux »
- « J'ai toujours su m'exprimer dans mes mots pour trouver de l'aide technique. »

Après l'intervention technique, vous êtes-vous sentie plus autonome pour intervenir si le problème se reproduisait à l'avenir ?

| | |
|---|----------|
| Oui, je sais maintenant faire les manipulations nécessaires | 5 |
| Oui, je sais maintenant comment identifier le problème s'il se reproduit, même si je ne veux / peux pas le régler moi-même | 5 |
| Non, je n'ai pas reçu d'explications / pas d'explications vulgarisées sur comment résoudre le problème | 4 |
| Je ne suis pas certaine | 1 |
| Autre | 3 |

Comment vous sentiriez-vous si le problème technique se produisait à nouveau ?

Voici les réponses rédigées par les participantes ayant répondu « Autre » à la question précédente.

- Il n'a pas mis le bon logiciel et maintenant nos ordis bug.....
- Plus la pandémie avance plus il les difficultés de travailler à distance augmente et je pense que je serais impatiente.
- Il nous explique ce qu'on peut faire quand il le sait. On ne veut pas tant être autonome car on met trop de temps dans ces pannes.

Fait saillant

La majorité des travailleuses participantes ont fait état de difficultés de communication avec les expert.e.s techniques. Les principales raisons évoquées sont la difficulté à se faire comprendre ou encore la posture des ressources techniques.

Cette analyse démontre qu'il ne faut pas négliger le rapport de pouvoir qui peut s'établir au désavantage des travailleuses, mais aussi qu'il est important de s'intéresser à la nécessité d'une approche féministe et d'éducation populaire dans le domaine des technologies connectées.

Les enjeux vécus par les travailleuses de groupes de femmes

Vous sentez-vous outillée pour vérifier qu'un travail technique demandé a bien été réalisé ? (Ex : vérifier que la version du système d'exploitation installée est bien celle que vous avez demandée)

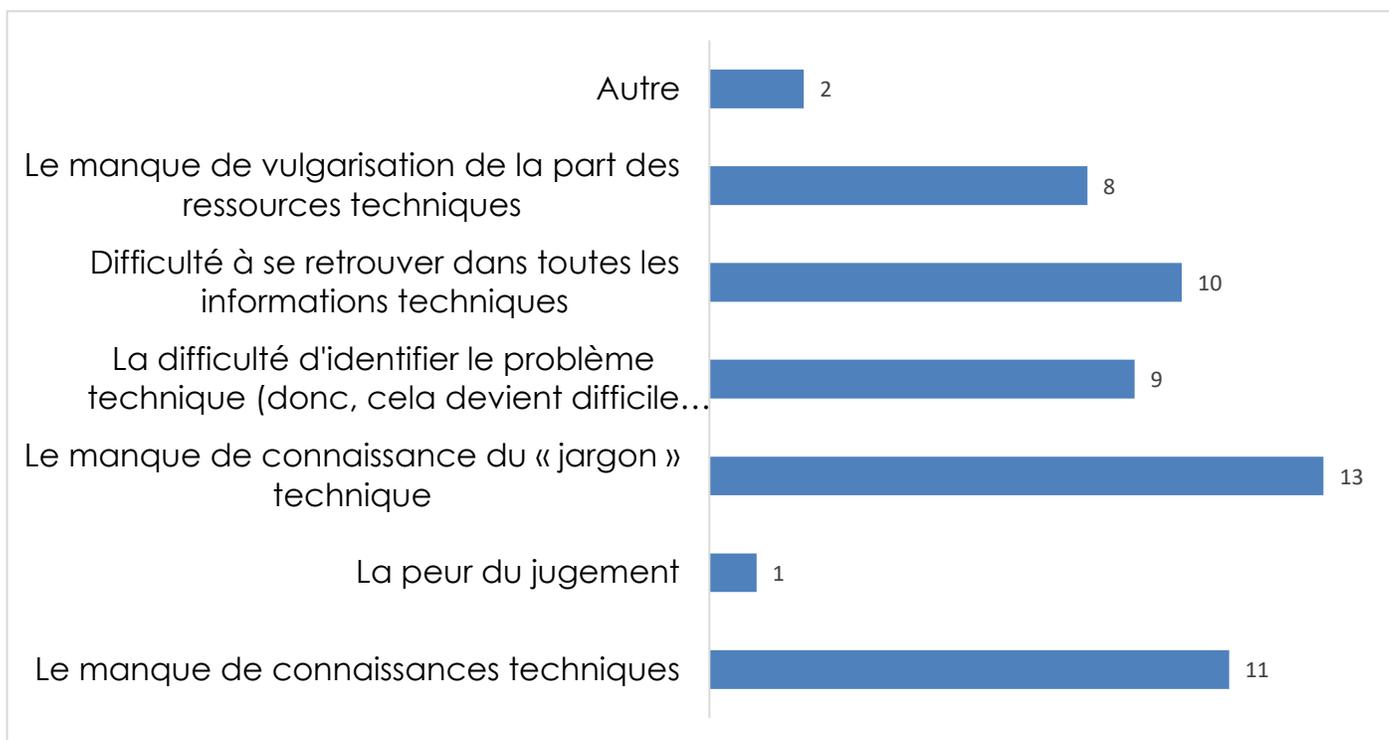
| | |
|--|---|
| Oui, tout à fait | 5 |
| Ça dépend de la tâche demandée | 5 |
| Je ne suis pas certaine | 4 |
| Non, mais je crois la ressource technique sur parole | 1 |

Pourriez-vous donner un exemple de tâche que vous êtes à l'aise de vérifier ?

3 participantes ayant répondu « Ça dépend de la tâche demandée » ont donné des exemples de vérifications qu'elles seraient à l'aise de réaliser :

- Vérifier l'installation d'un logiciel et la bonne version sur l'ordinateur.
- Installation d'un logiciel, défragmentation, mise à jour des drivers.
- Si je peux maintenant utiliser ce que je ne pouvais pas.

Quelles difficultés potentielles identifiez-vous lorsque des travailleuses de groupes de femmes s'adressent à des ressources techniques ?



Quelles autres difficultés rencontrent les travailleuses des groupes de femmes selon vous ?

1 travailleuse a souhaité ajouter la difficulté suivante :

« Elles frustrant d'avoir à mettre du temps alors qu'on a un TI externe. Elles voudraient qu'il se déplace. »

Fait saillant

Seule la moitié des répondantes (10) indique pouvoir vérifier qu'un travail technique a été bien réalisé. Outiller les travailleuses pour qu'elles puissent définir leurs besoins contribuera également à permettre de vérifier que ces besoins sont bien répondus.

Ce questionnaire touche à sa fin ! Avez-vous d'autres commentaires ou une expérience que vous souhaitez partager avec nous ?

- « Il manque une offre de stockage Cloud accessible en dehors de Office 365/OneDrive/l'offre Microsoft. Avec la généralisation du télétravail ce n'est plus réaliste de travailler sur des serveurs locaux et c'est vraiment difficile d'éviter Microsoft, Google et Dropbox si on a besoin de stocker nos documents en ligne. » **Table des groupes de femmes de Montréal**
- « Une grande majorité de nos membres sont des personnes âgées. Elles n'ont pas les outils nécessaires pour se joindre aux réunions virtuelles. De plus, plusieurs, même si elles ont accès à Internet, n'osent pas se connecter par peur. Elles auraient besoin de formations pour les aider. Mais dans ce contexte, c'est difficile de leur donner cette formation en présentiel. » **Association féminine d'éducation et d'action sociale (Afeas)**
- « Merci de nous tenir au courant. La littératie numérique est un outil important d'autonomie. J'ai vécu des frustrations importantes un formateur Outlook. Je ne m'adapte pas au manque de convivialité d'Outlook alors que je m'étais habituée rapidement aux fonctionnalités de Gmail. » **PasserElle**
- « Comme la techno change rapidement, plusieurs personnes n'ont même pas le temps d'apprendre à utiliser quelque chose que c'est déjà autre chose. Des tutoriels en ligne permettraient de former diverses personnes à des niveaux différents, au moment que ça leur convient. » **La Séjournelle**

Conclusion

Au moment de concevoir le projet, nous avons souhaité obtenir la participation de 10 organismes à ce sondage. Nous avons donc dépassé les résultats attendus car, d'une part nous avons obtenu 21 soumissions au sondage, d'autre part, certains organismes participants sont des regroupements, réseaux ou tables de concertation qui ont participé en prenant en compte non seulement leur expérience singulière, mais aussi celle de leurs groupes membres. Les réponses au formulaire représentent donc un échantillon assez représentatif des réalités vécues par les groupes de femmes à travers le Québec.

Il faut noter que certaines soumissions, bien que peu nombreuses, ont été réalisées par des groupes qui ne sont pas des groupes de femmes ou ayant une mission directement reliée à la condition des femmes. Même si ce travail se concentre sur le vécu spécifique des travailleuses des groupes de femmes et de la condition des femmes, cette participation pourrait être un indicateur de l'intérêt suscité par cette problématique par des organismes mixtes ou ne s'identifiant pas spécifiquement comme des groupes de femmes.

En somme, les réponses à ce sondage ont permis de mettre en évidence un grand besoin d'être outillées à plusieurs niveaux :

- Comment choisir de nouveaux logiciels, plateformes ou autres outils numériques ?
- Comment prendre en main ou améliorer la maîtrise des outils déjà utilisés ?
- Comment travailler sur le lien de confiance entre les travailleuses et les expert.e.s consulté.e.s pour éviter que ce rapport de pouvoir desservent les travailleuses qui souhaitent prendre confiance et s'appropriier leurs outils de travail ?

Remerciements

Nous tenons à remercier les organismes ayant répondu au sondage, soit par ordre alphabétique :

- Carrefour d'aide aux non-syndiqué.es (CANOS)
- La CDPDJ
- Le centre des femmes de Portneuf
- Centre de femmes de Shawinigan
- Centre Le PONT
- Centre de santé des femmes de la Mauricie
- DAWN Canada
- L'Écho des femmes de la Petite Patrie
- ESPACE Mauricie
- Femmes de Mékinac
- PasserElle
- Réseau des Tables régionales de groupes de femmes du Québec
- La Séjournelle, ressources d'aide et d'hébergement pour femmes et enfants victimes de violence conjugale
- Table de concertation du mouvement des femmes de la Mauricie (TCMFM)
- Table des groupes de femmes de Montréal

Ainsi que tous les organismes qui ont exercé leur droit de rester anonymes, mais qui ont tout de même apporté une contribution essentielle à ce recueil de données.

Conception et rédaction

Lise Chovino (Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine - CDÉACF)

Publié par

Centre de documentation sur l'éducation des adultes et la condition féminine (CDÉACF)

Téléphone : 514-876-1180 ou (sans frais) : 1-866-972-1180

Courriel: info@cdeacf.ca

Site internet: www.cdeacf.ca

Montréal, janvier 2021

*État des lieux des pratiques des groupes de femmes
et des enjeux rencontrés en matière de recherche
de soutien dans le domaine des TIC*