

**CONSEILS  
POUR PRÉPARER  
VOS DEMANDES  
DE SOUTIEN  
TECHNIQUE**

# SOMMAIRE

<b>Quels sont mes besoins ? .....</b>	<b>2</b>
<b>Quel problème ai-je observé ?.....</b>	<b>3</b>
<b>Pourquoi ce logiciel plutôt qu'un autre ?</b>	<b>3</b>
<b>Quel sera notre niveau d'autonomie avec la nouvelle solution ? .....</b>	<b>4</b>
<b>Si notre ressource technique s'en va, que fait-on ? .....</b>	<b>5</b>
<b>Quelle est la posture de l'expert.e ? .....</b>	<b>7</b>



# CONTEXTE GÉNÉRAL

Pour répondre aux besoins formulés par les groupes de femmes ayant répondu au sondage ***Une analyse féministe des TIC pour des groupes mieux outillés***, voici quelques conseils pour les travailleuses qui souhaitent consulter des expertes techniques, notamment des techniciens ou techniciennes informatiques.

Que ce soit pour résoudre un problème (logiciel qui ne fonctionne plus, dossier qui ne se synchronise plus, etc.) ou pour choisir votre nouvel outil numérique (un nouvel ordinateur, logiciel, etc.), cette fiche vous propose des questions-clé qui vous aideront à préparer vos rencontres techniques et à garder le contrôle de votre infrastructure numérique.



**Cette fiche est disponible en ligne : [cdeacf.ca/ressources/outils-soutient-tic](https://cdeacf.ca/ressources/outils-soutient-tic)**



## ▷ QUELS SONT MES BESOINS ?

Définir vos besoins est essentiel, car :

- ▶ cela vous permettra d'expliquer plus directement le type d'aide que vous attendez de la part de la ressource technique,
- ▶ cela vous permettra aussi de rester concentrée sur vos besoins afin de trouver une solution adaptée.

Pour préparer cette étape, **faites à l'avance une liste des besoins qui vous amènent à demander du support technique :**

- ▶ Quel problème avez-vous constaté ?
- ▶ Que voulez-vous faire avec l'outil recherché ?  
(Exemple : je veux pouvoir éditer des documents en simultané avec mes collègues)
- ▶ Quels sont vos critères de sélection de l'outil ?  
(exemples : logiciel libre, logiciel sans abonnement, etc.)




## ▷ QUEL PROBLÈME AI-JE OBSERVÉ ?

Si vous cherchez de l'aide pour résoudre un problème, essayez autant que possible de fournir des **informations qui permettront de faciliter l'identification du problème** : identifier l'appareil, décrire ce que vous avez observé :

*Remplissez la fiche **JE DÉCRIS MON PROBLÈME TECHNIQUE** pour avoir sous la main des informations précises à transmettre à votre technicien.ne informatique !*

## ▷ POURQUOI CE LOGICIEL PLUTÔT QU'UN AUTRE ?

Plusieurs groupes expriment se sentir limités dans leurs choix lorsqu'une seule solution leur est proposée. Les travailleuses manquent donc d'éléments de comparaison, surtout lorsqu'elles veulent choisir de nouveaux logiciels. Pour limiter cet enjeu, **demandez à votre spécialiste s'il ou elle connaît plusieurs solutions ou plusieurs logiciels** qui peuvent répondre à votre besoin.



Demandez qu'est-ce qui différencie une solution par rapport à une autre. Quand cela est possible, vous aurez ainsi plusieurs options parmi lesquelles choisir selon les critères de votre organisme (budget, fonctionnalités, éthique du logiciel libre ou propriétaire, etc.).


## ▷ **QUEL SERA NOTRE NIVEAU D'AUTONOMIE AVEC LA NOUVELLE SOLUTION ?**

Avoir un.e expert.e technique qui peut intervenir en cas de problème est très important.

Cependant, aurez-vous besoin de l'appeler à chaque fois que vous devez faire une mise à jour ou des changements mineurs dans un de vos outils de travail ?

Aussi, pourrez-vous et votre équipe prendre en main le logiciel ou la plateforme par vous-même avec un minimum d'accompagnement ?

**Même si vous ne prévoyez pas faire tout le travail technique vous-même, avoir des bases de maîtrise de vos outils au sein de votre équipe peut être très utile**, par exemple si vous devez réaliser un dépannage rapide alors que votre spécialiste n'est pas disponible ou si vous devez faire des tâches répétitives pour lesquelles votre organisme n'a pas forcément le budget



de contracter une ressource externe à chaque fois (exemple : ajouter des pages selon un canevas défini sur votre site internet ou faire des mises à jour mineures sur vos ordinateurs).


En somme, il est important d'évaluer la marge d'autonomie que vous aurez avec le nouvel outil qui vous est proposé.

## ▷ **SI NOTRE RESSOURCE TECHNIQUE S'EN VA, QUE FAIT-ON ?**

Même lorsque vos rapports avec votre ressource technique sont positifs, plusieurs événements peuvent survenir qui vous obligeraient à chercher ailleurs.

Par exemple :

- ▶ votre spécialiste prend sa retraite ou change d'activité,
- ▶ vous avez besoin de consulter une ressource qui a une approche différente,
- ▶ des conflits apparaissent avec votre première ressource technique.



Il est donc important de penser à long terme et aussi de penser à votre autonomie par rapport à un.e technicien.ne spécifique en sachant comment réaliser la transition d'une ressource technique à une autre.

Pour ce faire, voici 3 conseils utiles :

1 – Assurez-vous d'**avoir en votre possession toutes les informations utiles**, même si vous déléguez le travail technique sur votre infrastructure numérique à quelqu'un d'autre.

2 – N'hésitez pas à **poser des questions sur l'outil qui vous est proposé** : est-ce une installation « maison » ou sur mesure, ou au contraire, est-ce une solution plus répandue ? Bien que nous ne déconseillions pas les solutions sur mesure, il faut avoir conscience qu'elles peuvent être plus difficilement transférables en cas de changement d'infrastructure.

3 – **Demandez à la technicienne ou au technicien de mettre par écrit ses conseils et toute autre information utile** qui vous est donnée, par exemple le nom et la fonction des logiciels ou plateformes qui seront installés, ou encore les recommandations pour l'utilisation ou la maintenance des outils par la suite.





## **QUELLES INFORMATIONS UTILES VOTRE ÉQUIPE DOIT-ELLE AVOIR ?**

***La liste des appareils numériques disponibles dans votre organisme,***

***La liste de toutes les plateformes et logiciels utilisés,***

***La liste des numéros de licence pour les outils qui en ont une,***

***La liste des identifiants de connexion aux comptes et appareils de votre organisme, incluant les identifiants administrateurs (comptes d'administration de votre site internet, compte administrateur de vos ordinateurs, etc.)***

***Le nom et les informations de connexion de l'hébergeur de votre site internet et de vos bases de données (s'il y a besoin de les héberger ailleurs dans l'avenir, vous aurez déjà des informations utiles).***



## ▷ QUELLE EST LA POSTURE DE L'EXPERT.E ?


Le dernier point présenté dans cette fiche est tout aussi important que les autres : **quelle est l'approche de votre spécialiste ?**

Les technologies numériques présentent des atouts considérables pour les groupes de femmes : mobilisation, travail et soutien à distance, vie démocratique, par exemple.

Or, cette capacité d'action se retrouve limitée par des enjeux structurels qui peuvent survenir au moment de rechercher de l'aide auprès d'expert.es techniques. En effet, l'approche féministe et d'éducation populaire de la formation sur les TIC appliquée par le CDÉACF nous a permis de constater à quel point les groupes de femmes pouvaient être démunis face aux problèmes qu'elles rencontraient et au soutien qui leur était proposé.

Encore aujourd'hui, la très faible diversité des genres dans les emplois reliés aux TIC rend plus difficile de formuler des demandes de soutien ou de formation dans ces milieux.

Aussi, le fait que les travailleuses subissent les préjugés sexistes toujours présents et bien documentés dans le domaine des TIC (notamment l'éventuel manque de compétences et de connaissances des TIC des



femmes) a comme conséquence qu'elles n'osent pas toujours explorer de nouvelles avenues ni utiliser ces outils à leur plein potentiel.

De nombreuses travailleuses confient également se sentir prises de haut et pas toujours bien conseillées. Il arrive donc qu'elles se retrouvent avec des outils peu adaptés à leurs besoins, parfois obsolètes et vendus très chers. Cela a donc des conséquences sur la capacité organisationnelle de leur groupe.

Pour toutes ces raisons, il est important de prendre en compte que la posture d'expert.e induit un rapport de pouvoir dans lequel les travailleuses peuvent se sentir démunies. **Il est donc d'autant plus important, lorsque vous recherchez un.e technicien.ne informatique ou toute autre personne ayant une expertise technique et technologique, d'être sensible à l'ouverture de cette personne à être à l'écoute de vos besoins, répondre à vos questions, vous expliquer sa démarche et vous sécuriser dans les décisions à prendre.**

## CONCEPTION ET REDACTION

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

## CONCEPTION GRAPHIQUE

Yarijey Design

## 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](mailto:info@cdeacf.ca)

Site internet : [www.cdeacf.ca](http://www.cdeacf.ca)

Montréal, février 2021

Ce projet a été réalisé en 2020-2021 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.