

RAPPORT DE RECHERCHE

**Documenter le processus de déploiement
d'une communauté virtuelle de pratique
(CVP) : le cas de la CVP de la CLES**

Rédaction :
Christine Thoër
et Jeanne Reynolds

Membres du comité d'encadrement (par ordre alphabétique) :

Chantal Ismé, Concertation des luttes contre l'exploitation sexuelle (CLES)

Eve-Marie Lampron, agente de développement au Service aux collectivités de l'UQAM

Diane Matte, Concertation des luttes contre l'exploitation sexuelle (CLES)

Jeanne Reynolds, étudiante à la maîtrise en sociologie à l'UQAM

Christine Thoër, professeure au département de communication sociale et publique de l'UQAM

Ce projet a bénéficié du soutien financier du Programme d'aide financière à la recherche et à la création de l'UQAM (PAFARC), volet 2 : Service aux collectivités. Christine Thoër (fonds de recherche) et ComSanté ont également contribué financièrement.

©UQAM, CLES, 2019. Toute reproduction interdite.

Pour citer ce document : Thoër, Christine et Jeanne Reynolds (2018). *Documenter le processus de déploiement d'une communauté virtuelle de pratique (CVP) : le cas de la CVP de la CLES*.

Recherche réalisée en partenariat avec la Concertation des luttes contre l'exploitation sexuelle (CLES). Montréal : Service aux collectivités de l'UQAM.

Ce document peut également être consulté sur le site web du Service aux collectivités de l'UQAM, à l'adresse suivante : <https://sac.uqam.ca/liste-de-publications.html>

Table des matières

1.	Contexte et objectifs du projet	1
2.	Cadre théorique	2
3.	Présentation de la méthodologie de la recherche	3
4.	Considérations éthiques	4
5.	Résultats	4
	5.1 Étapes du développement des Espaces V.I.E.	4
	5.2 Types de contenus et activités offerts dans le cadre des Espaces V.I.E.	6
	5.3 Adhésions et données de fréquentation	
	5.3.1 Progression rapide de l'adhésion	8
	5.3.2 Diversité des membres	9
	5.3.3 Fréquentation du site public	10
	5.4 Résultats de l'enquête qualitative auprès des utilisatrices de la plateforme	10
	5.4.1 Attentes et motivations à s'inscrire aux Espaces V.I.E.	11
	5.4.2 Des usages diversifiés des Espaces V.I.E.	13
	5.4.3 Bénéfices professionnels et personnels de la participation à la plateforme.	17
	5.5 Facteurs limitant la participation à la plateforme	23
	5.6 Usages anticipés et recommandations des participantes à l'égard des Espaces V.I.E.	28
6.	Conclusion et recommandations	35
	6.1. Fréquentation des Espaces V.I.E.	35
	6.2. Usages des Espaces V.I.E. et formes de contribution	35
	6.3. L'enjeu de l'évaluation d'une CVP	36
	6.4. Bénéfices et limites du projet des Espaces V.I.E.	37
	6.5. Pistes et recommandations	39
	Références	41

1. CONTEXTE ET OBJECTIFS DU PROJET

La Concertation des luttes contre l'exploitation sexuelle (CLES) a développé une communauté virtuelle de pratique (CVP). Les CVP constituent des groupes de personnes partageant une compétence ou un intérêt commun et qui, au travers de leurs interactions réelles ou virtuelles, échangent et acquièrent des connaissances et des savoir-faire, s'orientent vers une pratique réflexive visant la résolution de problèmes et la création d'outils, et travaillent au développement d'une approche commune et innovante sur la problématique qui les rassemble (Wenger, 1998).

La CVP de la CLES cible des groupes et des intervenant-e-s issu-e-s de six régions du Québec, en contact avec des femmes ayant un vécu dans l'industrie du sexe. Une étude publiée par la CLES en 2015 avait en effet montré que différents milieux d'intervention en contact avec les femmes dans l'industrie du sexe (maisons d'hébergement en violence conjugale, itinérance, toxicomanie, travail de rue, intervention jeunesse, violence sexuelle, prévention des ITS) manquent de connaissances sur la problématique de l'exploitation sexuelle, tant au niveau des dynamiques sociales en présence que des interventions à réaliser (CLES, 2014; 2015). Devant ce constat, la CLES a travaillé à mettre sur pied une CVP, « Espaces V.I.E. » (pour Veille, Innovation, Échanges), qui a été lancée le 6 octobre 2016. Axée sur la prévention de l'exploitation sexuelle et l'accompagnement à la sortie de la prostitution, la CVP de la CLES vise à favoriser une concertation accrue entre les acteurs et les actrices impliqué-e-s dans la lutte contre l'exploitation sexuelle, afin de mieux venir en aide aux femmes en situation d'exploitation sexuelle.

Les Espaces V.I.E. visent à permettre aux membres de :

- Se tenir au courant des nouveautés dans le domaine de la prévention et de l'intervention en matière d'exploitation sexuelle (programmes, ressources, études, recherches, etc.);
- Consulter les recherches ou études existantes sur l'exploitation sexuelle ou la sortie de la prostitution pouvant éclairer leur travail;
- Suivre des formations et en donner;
- Connaître les pratiques d'autres intervenant-e-s et échanger sur ces pratiques;
- Développer des liens plus étroits avec leurs collègues de divers milieux ou de diverses régions;
- Créer de nouvelles ententes de services dans leur milieu.

L'objectif de la présente recherche, qui a fait l'objet d'un financement PAFARC (obtenu en avril 2016) et qui a été menée dans le cadre du Service aux collectivités de l'UQAM, est de **documenter le processus de développement et de déploiement de la CVP de la CLES**. Peu d'études se sont en effet penchées sur le développement de CVP dans les milieux communautaires intervenant auprès de femmes vulnérables. Or, ceux-ci doivent travailler avec des ressources limitées et donc avec des contraintes accrues, ressenties tant par le groupe initiant la CVP que par les groupes et intervenant-e-s qui y participent.

Par ailleurs, si plusieurs travaux ont porté sur l'évaluation des CVP (voir par exemple, McKellar et al., 2014), les indicateurs habituellement utilisés dans les études ne font pas consensus et renvoient essentiellement à la mesure ponctuelle de la participation, de la satisfaction et de l'acquisition de différents types de savoirs par les membres (Preece, 2001). Ces données sont

indispensables pour les organisations qui développent des CVP, mais elles présentent certaines limites. Notamment, elles ne rendent pas pleinement compte des effets des actions mises en place par les initiatrices/animatrices de la CVP et ne permettent pas de cerner finement les usages et les appropriations de la communauté par ses membres, ni de saisir le rôle que joue l'articulation entre les activités proposées en ligne et en présentiel dans ce processus d'appropriation.

En prenant pour cas-école la CVP de la CLES, le projet s'est notamment orienté autour des questions suivantes :

- 1) Quelles sont les étapes du développement d'une CVP en milieu communautaire et les enjeux que rencontrent les groupes à chacune des étapes ?
- 2) Comment favoriser la participation et le sentiment d'appartenance au sein d'une CVP aux différentes étapes de son développement ?
- 3) Quels sont les modèles d'animation adaptés à un public dispersé géographiquement et diversifié en termes de cultures organisationnelles et d'intervention ?
- 4) Comment organiser le travail d'animation et d'évaluation en contexte de ressources limitées, caractéristique des milieux communautaires ?
- 5) Comment produire un processus d'évaluation que le groupe puisse s'approprier au-delà du temps de la recherche ?

Enfin, l'un des objectifs du projet PAFARC est aussi de soutenir le groupe dans ses efforts de pérennisation de la plateforme, au-delà de la fin du projet.

2. CADRE THÉORIQUE

Nous avons, dans le cadre de cette étude, privilégié une approche de recherche participative (Green et al. 1995) pour documenter l'implantation de la CVP de la CLES, où le processus de recherche (questions et objectifs de recherche, méthodologie, collecte et analyse des données, transfert des connaissances) est coconstruit avec le partenaire, plus spécifiquement les représentantes de la CLES. Ce type d'approche permet de favoriser l'articulation entre le développement de la recherche et les préoccupations des milieux de pratique et s'avère particulièrement efficace dans le cadre de la mise en œuvre et de l'évaluation d'interventions (McLeroy et al., 2003; Patton, 2008).

En plus de nous appuyer sur la littérature portant sur les communautés de pratique et notamment les CVP (voir entre autres, Wenger et al., 2002; Schen and Hara, 2003), ce projet mobilise la perspective de la sociologie des usages (Jauréguiberry et Proulx, 2011) pour comprendre comment les individus utilisent les technologies de l'information et des communications, ici la CVP les Espaces V.I.E., et s'approprient cette communauté. Cette perspective implique de saisir comment les usagers et usagères utilisent concrètement la plateforme en ligne – c'est-à-dire de cerner comment ils y accèdent, lisent et participent au partage de contenus et de ressources – et les utilisent dans leur quotidien. À ce titre, Jauréguiberry et Proulx (2011) insistent sur

l'importance de resituer les usages d'une technologie (ici la CVP) dans l'ensemble des pratiques professionnelles et sociales des individus.

3. PRÉSENTATION DE LA MÉTHODOLOGIE DE LA RECHERCHE

Nous avons privilégié une stratégie d'inspiration ethnographique afin de documenter le processus d'élaboration et de déploiement de la CVP, qui s'est déroulé d'octobre 2016 à juin 2018. En optant pour une perspective longitudinale, nous visons à mieux saisir les microactions mises en place par l'organisation initiatrice du projet de la CVP et leurs résultats, ainsi qu'à cerner la diversité des modalités d'usages et d'appropriation de la CVP par ses membres.

La stratégie méthodologique a été élaborée en collaboration avec notre partenaire et plus spécifiquement les représentantes de la CLES, en conformité avec les normes éthiques de la recherche (voir section 4).

Afin de documenter le développement et l'implantation des Espaces V.I.E. et les usages de la plateforme par les membres, nous avons opté pour un devis méthodologique mixte incluant :

- **Une observation participante** des réunions des comités-conseils et des comités d'encadrement, des rencontres annuelles en présentiel des membres (6 et 7 octobre 2016; 10 et 11 mai 2017; 7 et 8 juin 2018) et d'une journée d'étude sur les CVP.
- **Une observation participante de la plateforme réalisée de mai 2017 à mai 2018** : documentation des activités et contenus proposés sur la plateforme, analyse des interactions, suivi de l'évolution de la plateforme, participation à l'animation, test de la navigation.
- **Un suivi de l'évolution de l'adhésion et des données de fréquentation** (données d'inscription à la plateforme, données Google Analytics), sans accès aux informations des membres, il faut le préciser.
- **Une enquête qualitative auprès des membres usagers de la plateforme.** Afin de cerner les usages et perceptions des membres usagers de la plateforme et pour rejoindre une plus grande diversité de membres, nous avons procédé par entretiens téléphoniques semi-dirigés programmés à la convenance des utilisatrices des Espaces V.I.E.

Échantillon : Critères de sélection : être inscrite sur la plateforme Espaces V.I.E. et avoir utilisé le lieu de veille (lecture et/ou contribution), savoir lire et écrire en français ou en anglais, être âgée de dix-huit ans et plus. Le recrutement s'est fait en trois temps. L'animatrice de la CVP nous a fourni, dans un premier temps, une liste de dix-sept membres ayant des fréquences d'usage de la CVP différentes et provenant de milieux/régions diversifiées. Nous les avons contactées par courriel pour solliciter leur participation à un entretien et leur rappeler les objectifs du projet, ainsi que la nature de la participation (le projet avait été présenté lors de la deuxième rencontre en présentiel et avait fait l'objet d'une vidéo mise en ligne sur la plateforme de la CVP). Dix personnes ont, dans un premier temps, répondu et manifesté leur intérêt à participer à la recherche.

Toutefois, seulement 8 participantes remplissaient les critères de sélection, c'est-à-dire avaient utilisé la CVP. Dans un deuxième temps, nous avons sollicité la participation des membres lors de la troisième rencontre en présentiel : une membre nous a alors contactées pour participer à la recherche. Finalement, l'animatrice de la CVP nous a fourni une seconde liste de membres et trois d'entre elles ont accepté de participer à la recherche.

Nous avons au total réalisé douze entretiens avec des membres usagères, toutes des femmes (l'adhésion aux Espaces V.I.E. est presque exclusivement féminine). Cet échantillon est diversifié en termes de régions représentées (Estrie, Outaouais, Grand-Montréal, Saguenay), de types de membres (membres institutionnels, organismes communautaires, survivantes d'exploitation sexuelle) et de l'importance que jouent la prévention et la lutte contre l'exploitation sexuelle au sein du milieu de travail.

Analyse : Nous avons mené une analyse thématique (Blais et Martineau, 2003) de ces entretiens téléphoniques, mettant l'accent sur les convergences et les divergences dans le discours des participantes. Bien que le nombre de participantes aux entretiens soit réduit (n=12), l'analyse montre une saturation des données, ce qui contribue à assurer la validité des informations.

4. CONSIDÉRATIONS ÉTHIQUES

Le projet a fait l'objet d'une demande d'approbation éthique auprès du Comité institutionnel d'éthique de la recherche avec des êtres humains de l'UQAM, qui a été obtenue en mars 2017 et incluait une ébauche des instruments de collecte des données (grille d'analyse de la plateforme, canevas d'entretiens, modalités d'annonce de la recherche et de recrutement des participantes aux entretiens).

Avec l'accord des représentantes de la CLES, nous avons profité de la seconde rencontre en présentiel de la CVP (Montréal, 10 et 11 mai 2017) pour présenter la démarche de recherche aux membres de la CVP, soit les informer sur les modalités de déroulement des observations sur la CVP (Lieu de veille), la collecte des données par entretiens semi-dirigés, les modalités de diffusion des résultats, la certification éthique ainsi que présenter les membres de l'équipe de recherche (C. Thoër et J. Reynolds). Lors de cette séance de présentation, les membres ont pu poser toutes leurs questions sur la recherche et son déroulement. Cette présentation a été filmée et diffusée sur le site de la CVP dans la section « forum ».

5. RÉSULTATS

5.1 Étapes du développement des Espaces V.I.E.

Le processus de développement de la CVP des Espaces V.I.E. s'échelonne sur deux années et demie, depuis l'élaboration du projet jusqu'à la dernière rencontre en présentiel en juin 2018. Nous retraçons ici les principales étapes du développement de la CVP et de son déploiement.

- **Août 2015 : Obtention d’une subvention pour financer le projet** de communauté virtuelle de pratique (CVP) de la CLES par Condition féminine Canada.
- **Octobre 2015- décembre 2015 : Élaboration du projet**
 - Identification des objectifs de la CVP, des publics cibles (par régions, types d’organisation) et de leurs besoins : sondage pour cerner l’intérêt à participer, les besoins (en termes de connaissances, de partage de pratiques, etc.) et les usages des technologies de l’information et de la communication (TIC) des publics ciblés;
 - Travail d’élaboration de la structure de la CVP avec le comité d’encadrement du projet PAFARC et en consultation avec le comité-conseil.
- **Janvier -Septembre 2016 : Développement de la plateforme**
 - Définition de l’architecture de la plateforme : trois espaces (Site public, Lieu de veille, Communauté de pratique);
 - Réflexion quant aux procédures d’abonnement (individuel, groupe, mixte), aux enjeux de confidentialité, aux principes de base de la CVP, définition des différents statuts des membres et des modalités d’adhésion;
 - Rédaction d’une charte pour affirmer le positionnement des Espaces V.I.E. en matière d’exploitation sexuelle et baliser les interactions sur la communauté;
 - Identification des types d’information et de ressources qui seront proposés dans les différentes sections et des modalités d’échange prévues;
 - Définition de la structure de gouvernance : comité-conseil (première rencontre en mars 2016), comité d’encadrement (première rencontre en octobre 2015), rencontre annuelle des membres;
 - Définition des modalités d’animation : animatrices, ressources, fonctions;
 - Définition des modalités d’évaluation de la CVP;
 - Choix du nom, de la charte de couleurs;
 - Choix de la plateforme (Wordpress) et du mode d’hébergement;
 - Développement de la plateforme et pré-test par la responsable technique de la CLES.
- **Octobre 2016 – juin 2018 : Déploiement de la CVP**
 - Lancement (6 et 7 octobre 2016) lors de la première rencontre en présentiel des membres;
 - Stratégie de sollicitation des membres (envoi de courriels, contacts téléphoniques avec les membres, visites dans les milieux, stratégie de recrutement de personnes pivots pour faire la promotion des Espaces V.I.E. auprès de leurs organismes partenaires dans leur région);
 - Test des fonctionnalités de la plateforme par l’équipe de recherche UQAM (février 2017) et production d’une liste d’éléments à modifier pour l’améliorer. Plusieurs seront effectivement modifiés;

- Animation de la communauté : organisation de webinaires à chaque quinzaine de jours, publication d'actualités et de sujets de discussion sur le forum, mise en ligne de documents, vidéos et autres ressources.

La personne de la CLES responsable de l'animation a consacré en moyenne 25 heures/semaine à l'organisation des activités, au suivi avec les membres, à la résolution de problèmes techniques mineurs et à l'animation de la plateforme. Dans le cadre du projet PAFARC, une ressource étudiante (Jeanne Reynolds) a contribué à l'animation de la plateforme (veille et rédaction de billets publiés sur la plateforme) à raison de cinq heures/semaine (de mars 2017 à juin 2018). La gestion des aspects techniques de la plateforme (en cas de problèmes majeurs) était sous-traitée à une ressource externe, qui a toutefois dû se retirer du projet en 2018 en raison d'un changement d'affectation.

5.2 Types de contenus et activités offertes dans le cadre des Espaces V.I.E.

Le projet des Espaces V.I.E. intègre des activités de rencontres en présentiel, des activités de rencontres virtuelles et une plateforme en ligne offrant un espace d'échanges et différentes catégories de ressources (documents et vidéos).

• Rencontres en présentiel

Celles-ci ont lieu une fois par année à Montréal et sont l'occasion pour les membres de la CVP de se rencontrer en personne. Lors de ces journées, différentes thématiques liées à la prévention de l'exploitation sexuelle et à l'intervention auprès des femmes en situation d'exploitation sexuelle sont abordées via des panels, des ateliers, des conférences et des discussions.

- 1^{ère} rencontre en présentiel (6 et 7 octobre 2016) : Au total, 40 personnes des milieux institutionnel, communautaire et académique ont participé à cette rencontre de deux jours. Les participant-e-s en ont fait une évaluation très positive. Parmi les éléments appréciés, mentionnons les discussions, les invité-e-s, l'acquisition de nouvelles connaissances, les propositions et démarchages de projets, et les témoignages d'utilisatrices d'autres CVP.
- 2^{ème} rencontre en présentiel (10 et 11 mai 2017) : La seconde rencontre a attiré un total de 50 participant-e-s provenant des milieux institutionnel, communautaire et académique. La compilation des sondages d'évaluation de la rencontre indique que les personnes présentes sont majoritairement très satisfaites de la rencontre, de la pertinence des présentations et de l'animation. Par contre, le temps accordé aux divers sujets semble ne pas avoir satisfait tout le monde. Finalement, toutes les personnes ayant rempli le sondage ont signifié avoir acquis des informations et des connaissances nouvelles, ainsi qu'avoir l'envie de s'engager plus activement au sein des Espaces V.I.E.
- 3^{ème} rencontre en présentiel (7 et 8 juin 2018) : Environ 25 personnes ont été présentes à chacune des journées de la rencontre. On comptait davantage de participantes provenant du milieu communautaire (21) que du milieu institutionnel (6). On comptait également plusieurs

survivantes d'exploitation sexuelle, qui ont notamment agi à titre de conférencières. Les participantes ont toutes souligné avoir acquis de nouvelles connaissances, avoir fait de nouvelles rencontres et en être ressorties motivées. Certaines participantes regrettaient que le temps alloué aux conférencières soit aussi court, car elles auraient aimé approfondir davantage les sujets. D'autres participantes auraient également souhaité davantage d'ateliers en groupe afin de stimuler les échanges pendant la rencontre.

- **Tournées régionales**

Afin de recruter de nouveaux membres et de nouveaux organismes au sein de la communauté, l'animatrice de la CVP a organisé des tournées régionales auprès des partenaires intéressés, le tout pour leur présenter le projet de CVP. Ces visites constituent, en quelque sorte, une forme de rencontre en présentiel entre les organismes et les institutions intervenant auprès des femmes en situation d'exploitation sexuelle ou travaillant en prévention de l'exploitation sexuelle au sein d'une même région. L'objectif est de recruter des personnes pivots qui peuvent faire la promotion des Espaces V.I.E. au sein de leur région, ainsi que de favoriser la concertation et le réseautage entre les acteurs locaux.

- Tournée au Saguenay (février 2017) : sept personnes étaient présentes à la rencontre, dont des membres de la Concertation régionale sur l'exploitation sexuelle (CCES) récemment fondée. La concertation régionale pourrait donc bénéficier de la plateforme virtuelle. Cette démarche a porté fruit : 20 partenaires de différents milieux (policiers, institutionnels, communautaires, universitaires, etc.) du Saguenay sont maintenant inscrits sur la CVP.
- Tournée en Outaouais (avril 2017) : Les huit personnes présentes provenaient de milieux diversifiés : une intervenante en maison d'hébergement, des intervenantes des CALACS, des étudiantes de l'Université d'Ottawa. La tournée a entraîné de nouvelles inscriptions à la CVP.
- Tournée en Estrie (janvier 2018) : Une dizaine de personnes étaient présentes à la rencontre, provenant de six groupes différents. À la suite de cette tournée, les inscriptions ont augmenté, notamment de la part de personnes provenant du milieu institutionnel.

Des tournées en Abitibi, à Québec et dans le Centre-du-Québec sont également prévues dans le futur.

- **Webinaires**

Des webinaires sont organisés à une fréquence de plus ou moins 15 jours. Ils sont programmés sur l'heure du dîner, afin d'accommoder les travailleuses. Le webinaire est une rencontre interactive exclusive aux membres des Espaces V.I.E. Des expertes provenant de différents domaines (recherche, intervention, prévention, institutionnel, etc.), la plupart étant membres de la CVP, sont invitées à présenter leur champ d'action aux autres membres de la communauté, dans une perspective de co-formation et de co-apprentissage. Entre douze et vingt personnes assistent généralement aux webinaires et participent à la discussion interactive. Au total, 22 webinaires ont été organisés depuis le lancement des Espaces V.I.E. Les enregistrements

audiovisuels des webinaires sont par la suite mis en ligne sur la plateforme virtuelle, pour permettre aux membres de la CVP de les écouter en différé.

- **Plateforme virtuelle les Espaces V.I.E. (Veille-Innovation-Échanges)**

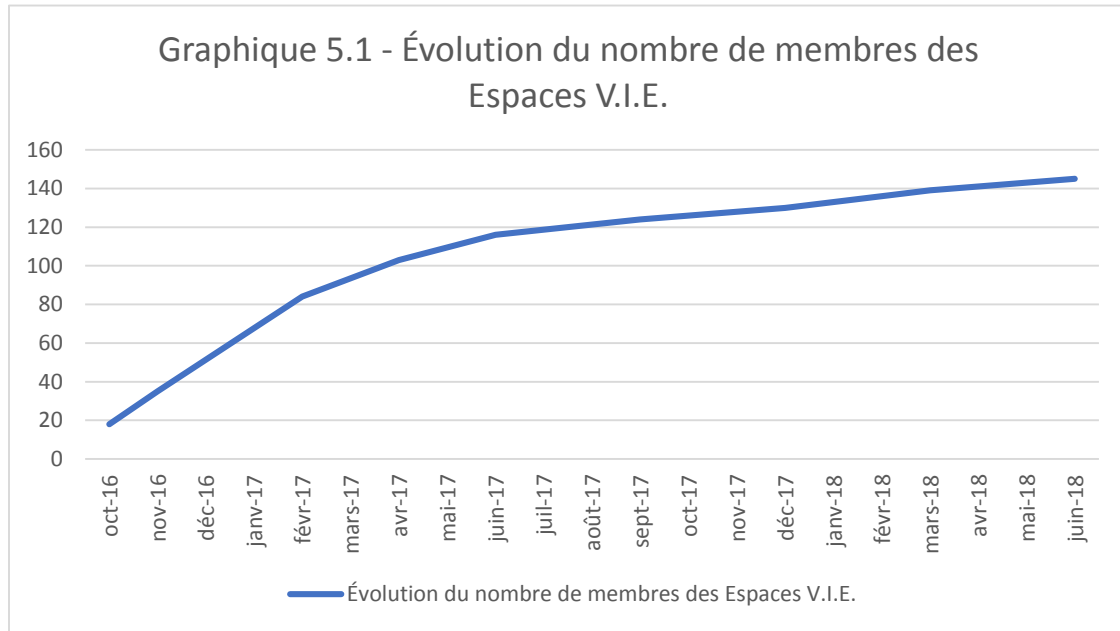
La plateforme virtuelle les Espaces V.I.E. est organisée en trois grands espaces :

- **Un espace public** contenant notamment un centre de documentation rassemblant des ressources (monographies, articles, outils d'intervention, etc.) sur diverses thématiques en lien avec l'exploitation sexuelle (traite à des fins d'exploitation sexuelle, aspects légaux et judiciaires, intervention et soutien à la sortie, etc.). Il n'est donc pas nécessaire d'être membre de la CVP pour accéder à cet espace.
- **Un lieu de veille stratégique** s'adressant aux acteurs et actrices intersectoriel-le-s impliqué-e-s dans la lutte à l'exploitation sexuelle, que ce soit au niveau de la prévention ou de l'intervention. Cet espace est accessible seulement aux membres des Espaces V.I.E. Il contient un bottin des membres, un forum d'échange, un fil d'actualité et des ressources diverses exclusives aux membres (documents, webinaires, vidéos, etc.). L'objectif de cet espace est de favoriser l'apprentissage de nouvelles connaissances en lien avec l'exploitation sexuelle et les échanges entre les acteurs et actrices intersectoriel-le-s impliqué-e-s dans la lutte contre l'exploitation sexuelle, notamment par le biais d'espaces de travail collaboratif.
- **Une communauté de pratique** s'adressant aux praticiennes qui offrent un soutien de première ligne aux filles et femmes ayant un vécu dans l'exploitation sexuelle. Cet espace est restreint aux membres concernés qui en font la demande. Il offre sensiblement les mêmes fonctionnalités que le lieu de veille, mais vise surtout le partage de connaissances issues du travail terrain et la co-formation au niveau des pratiques d'intervention directe.

5.3. Adhésions et données de fréquentation

5.3.1. Progression rapide des adhésions

Lors de la rencontre de lancement des Espaces V.I.E. en octobre 2016, dix-huit personnes se sont inscrites sur place. Bien qu'il y ait eu une cinquantaine de personnes présentes, celles-ci ont souligné que le fait de devoir se déplacer au laboratoire informatique pour procéder à leur inscription les avait découragées à s'inscrire à ce moment-là. Néanmoins, leur intérêt pour les Espaces V.I.E. a sans aucun doute été éveillé par cette rencontre, puisque nous avons constaté une augmentation rapide du nombre d'adhésions à la plateforme dans les mois suivants : 66 nouvelles adhésions de membres entre le lancement de la CVP et le mois de février 2017. Six mois après le lancement des Espaces V.I.E., le cap des 100 membres était franchi. Cette progression rapide du nombre de membres dépasse sans contredit les attentes des animatrices de la communauté, qui prévoyaient atteindre cet objectif seulement à la fin du financement du projet. Par la suite, le nombre de membres a continué d'augmenter, mais avec une progression plus lente. Au mois de juin 2018, les Espaces V.I.E. comptaient 145 membres.



Les rencontres en présentiel et plus particulièrement les tournées régionales semblent favoriser l'inscription de nouveaux membres sur la plateforme. Le fait que les webinaires soient exclusifs aux membres des Espaces V.I.E. incite également plusieurs personnes à s'inscrire.

5.3.2 Diversité des membres

À l'heure actuelle, les Espaces V.I.E. comptent des membres qui proviennent de la région du Grand-Montréal, de Québec, de l'Abitibi-Témiscamingue, de l'Estrie, de l'Outaouais, du Saguenay-Lac-St-Jean, du Centre-du-Québec et de la Montérégie. L'objectif de réunir des acteurs clés de la lutte à l'exploitation sexuelle sur l'ensemble du territoire québécois semble donc en bonne voie de réussir. Cependant, la provenance du milieu organisationnel des membres semble moins diversifiée. En effet, on retrouve davantage de membres issus du milieu communautaire que du milieu institutionnel. Les animatrices de la communauté ont soulevé à ce propos des difficultés à entrer en contact avec les milieux institutionnels et à les intéresser à leur projet. Bien qu'une implication de la part des alliés institutionnels de la CLES dans le recrutement ait été discutée, le processus ne semble pas s'être encore concrétisé, en dépit d'une légère amélioration.

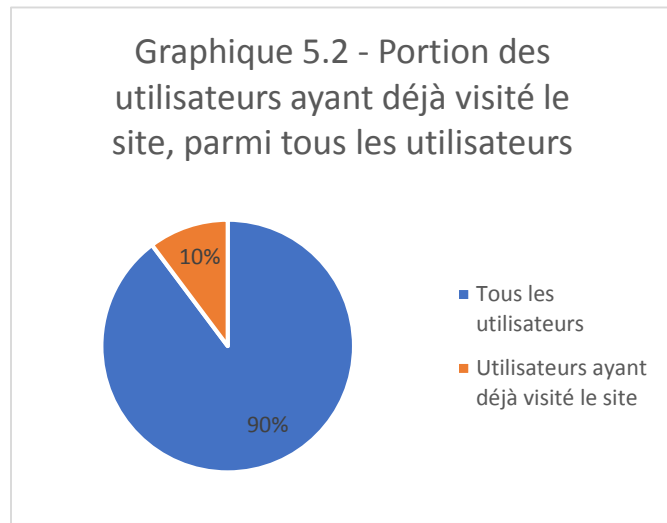
5.3.3 Fréquentation du site public

Nous nous appuyons pour établir la fréquentation de la plateforme sur les statistiques que propose *Google Analytics*. Précisons qu'elles ne concernent que la section publique du site.

Elles indiquent un nombre d'utilisateurs total de 1272 pendant la période étudiée, pour un total de 3849 pages vues.

Le pourcentage d'utilisateurs qui reviennent sur le site correspond, comme le montre le graphique 5.2, à

10% des visiteurs du site. Les autres sont des visiteurs qui n'ont visité le site qu'une fois ou qui quittent immédiatement la plateforme, ce que confirme l'important taux de rebond¹ sur le site (65,52%). Comme l'espace public des Espaces V.I.E. est accessible depuis n'importe quel moteur de recherche, il n'est pas surprenant que des internautes, provenant en grande majorité de l'extérieur du Québec, trouvent le site – par exemple, parce qu'ils ont tapé « prostitution » – et le quittent immédiatement. Il est d'ailleurs fréquent d'observer un taux de rebond élevé et supérieur à 60% sur les sites institutionnels proposant du contenu, par opposition aux sites commerciaux.



Aussi est-il plus intéressant de considérer les statistiques relatives aux utilisateurs qui reviennent sur le site. Pour la période allant de janvier 2017 (date d'implantation de la fonctionnalité *Google Analytics*) à avril 2018, nous dénombrons 144 utilisateurs qui reviennent sur le site et un total de 501 sessions², ce qui équivaut en moyenne à 3,48 sessions par utilisateur au cours de cette période d'un an et trois mois. En d'autres mots, les utilisateurs ont accédé à l'espace public des Espaces V.I.E. entre une et quatre fois en moyenne durant la période étudiée. Cela correspond sensiblement aux données issues des entretiens avec des membres des Espaces V.I.E., dont nous discuterons plus bas.

5.4 Résultats de l'enquête qualitative auprès des utilisatrices de la plateforme

Il est tout d'abord important de préciser que les participantes avec lesquelles nous avons échangé, dans le cadre d'entretiens téléphoniques, considèrent le projet des Espaces V.I.E. dans son ensemble. Ainsi, lorsqu'elles parlent des Espaces V.I.E., elles font référence tant aux activités proposées en présentiel (rencontres annuelles, tournées dans les régions) qu'aux activités

¹ Le taux de rebond correspond aux sessions avec consultation d'une seule page, au cours desquelles aucune autre activité sur le site n'a été enregistrée. Cela signifie que l'utilisateur quitte le site depuis la page où il est arrivé.

² Une session correspond à la période pendant laquelle un utilisateur est actif sur le site Web. La navigation se déroulant après 30 minutes d'inactivité sur le site est comptabilisée comme une nouvelle session.

virtuelles (usages de la plateforme, participation aux webinaires), ce qui montre la complémentarité des dimensions virtuelle et présentielle de la communauté de pratique. Nous les avons toutefois questionnées plus spécifiquement sur leurs usages de la CVP et les modalités d'appropriation des activités virtuelles.

5.4.1 Attentes et motivations à s'inscrire aux Espaces V.I.E.

Les participantes rapportent plusieurs motivations à participer aux activités proposées dans le cadre des Espaces V.I.E., soit d'accéder à des connaissances et des informations récentes et actualisées sur la question de l'exploitation sexuelle, et notamment des outils/formations pour mieux intervenir auprès des femmes en situation d'exploitation sexuelle. Toutes les participantes souhaitaient ainsi trouver sur la plateforme les meilleures stratégies de sortie et de prévention de l'exploitation sexuelle ou encore des informations concernant le changement de la loi et son application.

Les participantes s'attendaient aussi à ce que la plateforme soit un lieu de partage entre organismes, pour échanger des informations et poser des questions face à un besoin d'intervention ou un projet particulier. Une participante anticipait en ce sens qu'un espace virtuel, comme les Espaces V.I.E., allait favoriser les échanges et la circulation de l'information :

De faciliter les échanges. En raison de l'étendue de notre territoire, nous on ne peut pas se déplacer pour aller à des rencontres en présentiel. Les Espaces V.I.E. nous permettraient de se tenir aussi vite à jour que les autres personnes qui peuvent être présentes. (Participante 10)

Une attente également partagée par plusieurs participantes était de pouvoir se familiariser avec les ressources existantes, afin de mieux accompagner les femmes qui font appel à leurs services.

Je voulais trouver plus d'informations, des outils et surtout des ressources. Quand tu as une femme qui vit de l'exploitation sexuelle, tu ne sais pas où l'envoyer. (Participante 5)

Le fait que les Espaces V.I.E. réunissent les acteurs-clés en intervention auprès des femmes en situation d'exploitation sexuelle, de toutes les régions du Québec (ou presque), répond justement aux besoins énoncés par ces participantes.

Je vois la pertinence d'être en lien avec des intervenantes d'autres régions et de se concerter parce que souvent, c'est ça, les femmes se déplacent d'une région à l'autre, donc tenter d'avoir un bon réseau de contacts pour bien référer les femmes. (Participante 9)

On en reçoit des appels de victimes [d'exploitation sexuelle] et c'est extrêmement difficile parce qu'on travaille au niveau provincial, donc pour nous l'intérêt [d'adhérer aux Espaces V.I.E.] c'est que ça impliquait différentes régions du Québec et on s'est dit : plus on va connaître ce qui se fait à l'extérieur de Montréal, plus ça va être facile pour nous de référer les victimes, et spécifiquement les victimes d'exploitation sexuelle, parce qu'il y a moins de ressources et parce qu'on les connaît moins. Ce n'est pas nécessairement notre expertise à la base. (Participante 2)

Comme le souligne une autre participante, bien qu'elle ait une connaissance approximative des ressources qui existent, l'intérêt d'adhérer aux Espaces V.I.E. est d'apprendre à connaître les personnes qui font vivre ces ressources, afin de faciliter le référencement et le suivi auprès des femmes en situation d'exploitation sexuelle :

On les connaît de façon théorique [les ressources], mon intérêt des Espaces V.I.E., c'est de pouvoir échanger, donc de connaître les gens qui sont à l'intérieur des ressources, rendre ça plus humain, plus facile de faire du référencement. Ce qu'on a noté avec certaines victimes, surtout celles qui sont les plus vulnérables, dont en exploitation sexuelle, quand elles font un appel d'aide, on ne sait pas quand elles vont rappeler, on ne sait pas quand elles vont re-être prêtes à faire la demande d'aide. Donc si on est capable de faire un référencement plus direct vers une ressource : oui, mais vers un être humain [...] c'est plus rassurant. (Participante 2)

D'autre part, si l'adhésion aux Espaces V.I.E. est motivée par le besoin de connaître les ressources en intervention existantes, se faire connaître, en tant qu'organisation auprès des autres ressources, semble une motivation supplémentaire :

J'ai besoin de connaître les ressources, mais j'ai besoin aussi que les ressources me connaissent. (Participante 2)

Plusieurs participantes précisent qu'elles ont déjà accès à certaines ressources documentaires sur l'exploitation sexuelle, mais expliquent l'intérêt de disposer d'une plateforme qui rassemble en un seul espace des documents récents concernant l'exploitation sexuelle, la perception des personnes qui l'ont vécue et surtout les pratiques innovantes en matière de prévention et de sortie de l'exploitation sexuelle.

C'est important d'avoir un site où toutes les ressources, informations sur l'exploitation sexuelle sont à la même place. Il ne faut pas multiplier les plateformes (Participante 5)

[...] de savoir qu'il y a une concertation, que ça converge dans un même endroit, ça je trouve que c'est vraiment efficace pis pratico-pratique au service de la cause. Plutôt que de dédoubler partout, je trouve que ça facilite les communications au besoin. (Participante 12)

Différents éléments ont joué un rôle de déclencheur pour l'inscription à la plateforme. Plusieurs participantes se sont inscrites à l'occasion de l'atelier de découverte des Espaces V.I.E., organisé lors de la première rencontre en présentiel ou suite à leur participation à l'une des rencontres en présentiel. D'autres ont adhéré à la suite d'un courriel envoyé par l'animatrice des Espaces V.I.E. pour solliciter la participation de membres pivots et de partenaires aux projets, et d'autres encore peu après la rencontre organisée dans leur région. Pour deux participantes, l'inscription était motivée par un projet précis que leur organisme souhaitait mettre en place dans sa région, pour prévenir ou pour faciliter la sortie de l'exploitation sexuelle. Une autre participante déclare s'être

inscrite sur les conseils d'un organisme partenaire. Il est donc important de multiplier les stratégies pour rejoindre les différents milieux et régions.

5.4.2 Des usages diversifiés des Espaces V.I.E.

Les participantes que nous avons rencontrées rapportaient des fréquences d'utilisation de la plateforme allant de quelques visites pendant la période analysée (soit d'octobre 2016 à juin 2018) à trois visites par mois. Les usages rapportés varient toutefois dans le temps (augmentation des fréquentations suite aux rencontres en présentiel), selon les participantes et les types d'organisations, ainsi qu'en fonction de la place qu'occupe la question de la prévention et de l'intervention en matière d'exploitation sexuelle dans la mission de leur organisme.

- **Une lecture assidue de l'infolettre et des courriels d'annonce des webinaires**

Toutes les participantes rapportent lire régulièrement ou, à tout le moins, survoler l'infolettre qu'envoie l'animatrice sur une base régulière. Lire l'infolettre permet aux usagères d'être au courant des actualités en matière d'exploitation sexuelle et surtout des ressources qui sont déposées sur la plateforme, comme l'explique cette participante : « *(grâce à l'infolettre), je sais que c'est là et je sais que si un moment j'en ai besoin, je pourrai aller le voir* » (Participante 5). Les courriels informant de la tenue des webinaires sont également largement consultés. Ils permettent aux participantes d'être informées des webinaires à venir et d'être avisées de la mise en ligne du dernier webinaire organisé, qu'elles pourront visionner en ligne.

- **Le recours à la plateforme comme base de connaissances sur l'exploitation sexuelle**

Toutes les participantes ont utilisé la plateforme comme une base de connaissances, peu importe leur niveau de connaissances sur la question de l'exploitation sexuelle. Elles ont ainsi rapporté avoir consulté des documents dans le centre de documentation et/ou visionné des webinaires qu'elles n'avaient pu suivre en direct, afin de s'informer sur les multiples facettes de l'exploitation sexuelle. Deux participantes expliquent ainsi avoir utilisé la plateforme pour se former parce qu'elles devaient rapidement développer une expertise en la matière. Trois autres l'ont utilisée dans le cadre d'un projet précis, allant chercher des documents pour les aider à réaliser une recension des écrits. La plateforme a aussi été utilisée comme un espace de veille pour se tenir au courant des actualités en matière de prévention ou d'intervention pour la sortie de l'exploitation sexuelle, les participantes rapportant être informées de ces actualités via l'infolettre :

Je veux voir s'il y a de l'actualité. Moi, mon travail principalement ici, je suis [...]. Ça, ça veut dire alimenter constamment les intervenantes, m'assurer qu'elles ont de l'information, qu'elles ont de la lecture, les ressources complémentaires. Je ne fais pas nécessairement de la recherche sur des sujets spécifiques, mais si je trouve des choses intéressantes, je vais les placer là. (Participante 2)

- **La grande popularité des webinaires**

Les webinaires constituent une ressource phare qui est utilisée sur un mode synchrone et asynchrone par les participantes. Ils sont très appréciés, les participantes jugeant qu'ils sont « *très bien organisés et très intéressants. Ça donne vraiment accès à des nouveaux points de vue* » (Participante 8). Les usagères apprécient particulièrement les thématiques abordées, le ratio intervenantes/chercheuses parmi les conférencières et le format vidéo. Celui-ci permet d'accéder à l'information dans un format convivial et familier, à un moment s'intégrant assez facilement dans l'horaire d'une majorité d'usagères :

Je trouve que c'est bien parce que le format est court, c'est pas trop long. Et c'est intéressant que ce soit sur l'heure du midi, car il y a beaucoup d'intervenants qui n'ont pas la possibilité de se dégager du travail. Et là, en une demi-heure, 45 minutes, elles ont une espèce de condensé de l'essentiel de ce qui est présenté, de la pratique innovatrice, du changement qui est apporté. (Participante 6)

C'est un point positif que je trouvais dans les webinaires, ça permet un peu plus de participation, des fois c'est un peu plus difficile de se déplacer. Justement le fait qu'on soit juste une équipe de quatre, c'est sûr que quand c'est des choses qui se font directement par Internet, par webinaire, c'est plus facile parce que s'il arrive quoi que ce soit dans [l'organisme], je peux quitter et aller servir l'urgence. [...] Tandis que quand tu es à l'extérieur, c'est pas possible. Donc c'est sûr que c'est un petit peu plus pratique. C'est un point positif. (Participante 11)

Plusieurs soulignent aussi l'intérêt de faire intervenir des intervenantes terrain et pas seulement des chercheuses.

Je trouve ça intéressant que le contenu soit apporté par des intervenants terrain parce que ça permet de discuter des enjeux terrain et de répondre aux besoins des partenaires. Ça je trouve ça le fun. C'est pas juste des chercheuses qui nous parlent de nouvelles théories. Ça parle davantage aux troupes. (Participante 6)

La période d'échange en fin de webinaire est aussi très appréciée, même par les usagères qui n'y posent pas de questions, mais lisent celles des autres : « *J'aime ben ça le faire en direct, parce qu'on peut échanger en direct.* » (Participante 10) Les questions posées sont jugées intéressantes et contribuent au sentiment d'appartenance à la plateforme : elles permettent de constater en direct qu'il y a d'autres personnes qui sont intéressées par la question de l'exploitation sexuelle.

Plusieurs participantes ont rapporté avoir participé en direct à entre trois à six webinaires, tandis que d'autres ont visionné des webinaires choisis sur la plateforme, souvent peu de temps après leur tenue en direct, un peu dans une perspective de rattrapage. Certaines rapportent des visionnements avec d'autres collègues et soulignent que ces séances suscitaient par la suite une période de discussion au sein de leur équipe à l'interne, mais aussi avec des partenaires :

On écoutait les webinaires dans la salle de conférence sur l'heure du midi et on avait des échanges après, on discutait. Je me rappelle d'un séminaire où on expliquait la différence entre les proxénètes et les femmes qui sont utilisées pour recruter les jeunes filles et je sais

qu'avec mes collègues, on en avait parlé par la suite. Oui, ça a généré des conversations avec des membres de mon équipe. (Participant 4)

Trois participantes avaient participé à un webinaire comme conférencières, à la demande de l'animatrice, et rapportent des expériences variables. Pour deux de ces participantes, l'expérience avait été appréciée et avait généré beaucoup de retours sur leur projet. Une de ces participantes rapporte aussi que le fait d'avoir présenté une communication dans le cadre d'un webinaire lui a permis de se familiariser avec la technologie, ce qui a par la suite facilité sa participation aux webinaires en tant que spectatrice. La troisième participante ayant agi à titre de conférencière a trouvé son expérience un peu difficile, puisqu'elle a expérimenté des problèmes techniques (plusieurs problèmes techniques ayant effectivement perturbé ce webinaire). Elle juge aussi qu'il n'est pas facile de faire une conférence sans le contact humain, car elle aime voir la réaction des gens. Elle a surtout trouvé ardu de gérer la période de questions (celles-ci s'affichent par écrit sur la plateforme) car elle n'arrivait pas à voir le libellé de la question complète à temps. Cette même participante déclare par ailleurs ne pas beaucoup apprécier la formule du webinaire, même comme spectatrice, parce qu'elle a du mal à maintenir son attention sur une vidéo. Là encore, ce commentaire vient renforcer l'idée qu'il est important de livrer les informations dans des formats divers.

- **La plateforme : une ressource à partager**

Six des douze participantes aux entretiens déclarent avoir partagé l'adresse de la plateforme des Espaces V.I.E., des ressources documentaires qui s'y trouvaient, ou des webinaires, avec des collègues, des partenaires, des usagers de leur organisme et des intervenantes, afin notamment de leur permettre de se former sur un enjeu spécifique. Une des participantes souligne d'ailleurs que c'est là son usage principal de la plateforme. Elle communique cette ressource à des partenaires, par exemple à des intervenantes, pour qu'elles puissent acquérir une meilleure compréhension de la problématique et puissent mieux accueillir les filles et femmes victimes d'exploitation sexuelle. Elle l'envoie également à des journalistes pour qu'ils aillent chercher plus d'information sur un sujet particulier en lien avec l'exploitation sexuelle. Ainsi, n'est-il pas nécessaire pour elle de consulter les Espaces V.I.E., mais surtout utile de savoir quelles informations y sont disponibles, ce dont la participante s'informe grâce à l'infolettre.

La plus grande utilisation que j'en fais en ce moment (de la plateforme), cela arrive beaucoup dans mon travail, c'est que les journalistes et les organismes communautaires, ont besoin d'information sur l'exploitation sexuelle, sur les ressources, alors moi, je relaye vers ce site-là. Par exemple, si X organisme m'appelle, me dit : moi j'ai des jeunes, je sais pas quoi faire avec elles... Moi je les renvoie vers ce site-là pour qu'ils puissent s'autoformer, aller se chercher des réponses. [...] C'est surtout pour les intervenants. Cela était ressorti dans une recherche de la CLES également, les intervenants sont inconfortables (face à l'exploitation sexuelle), ils ne savent pas comment l'aborder. Quand les filles en parlent, ils ne savent pas trop quoi faire avec ça. Les filles l'ont dit aussi, qu'il y a un inconfort avec ça. Elles sentent qu'il y a du jugement, que les intervenants ne savent pas trop quoi faire avec elles, qu'il n'y a pas trop de place pour en parler. Et je pense que les intervenants que j'envoie vers le site, ils peuvent aller se chercher de l'information. (Participant 5)

Le partage de ressources aux intervenantes peut aussi viser à diffuser des outils, comme l'explique une participante qui a communiqué plusieurs fois l'adresse URL de la plateforme à des membres d'une autre communauté de pratique avec laquelle elle travaille : « *L'exploitation sexuelle, c'est quand même une thématique qui revenait dans nos échanges, alors je les ai référées (les intervenantes) à cette plateforme pour qu'elles puissent aller chercher d'avantages d'outils.* » (Participante 6)

Une autre participante mentionne quant à elle avoir partagé le contenu des Espaces V.I.E. avec une collègue qui accompagnait un projet de communauté de pratique :

[...] je lui ai montré un exemple de webinaire et tout [...] parce qu'elle cherchait des exemples de webinaires intéressants avec une bonne qualité, mais qui avaient quand même été enregistrés avec peu de moyens [...]. J'ai tout de suite pensé à ce qui se faisait sur Espaces V.I.E. faque je suis allée lui montrer et ça lui a semblé assez convaincant. (Participante 1)

Au-delà de la problématique de l'exploitation sexuelle, la communauté virtuelle de pratique en elle-même peut donc aussi constituer une ressource susceptible d'être partagée par ses membres, qui considèrent qu'elle présente des informations fiables et de qualité.

- **Les Espaces V.I.E., une source d'inspiration**

Au moins deux participantes ont utilisé les Espaces V.I.E. pour s'inspirer du travail des autres organismes et intervenantes afin de développer, d'une part, des dépliants de prévention et d'autre part, le plan d'action de leur organisme. Dans cette perspective, elles ont notamment lancé un appel sur le forum afin que les membres partagent leurs outils de prévention et d'intervention.

L'objectif était de s'inspirer et de voir ce qui avait été fait ailleurs. Autant pour les bonnes idées que pour les moins bonnes idées. Pis essayer de faire de quoi de différent. Et on a refait l'expérience dernièrement au niveau de la prévention dans le même objectif de voir ce qui se faisait au niveau de la prévention sur l'exploitation sexuelle pour s'inspirer [...] (Participante 9)

Et généralement aussi, au début de l'année du plan d'action, donc avril et mai, quand on organise un peu [au sein de l'organisme] ce qu'on va refaire durant l'année ou qu'est-ce qu'on va faire, ben souvent j'ai comme besoin d'inspiration faque là, je me réfère là pis comme c'est souvent aussi une période d'organisation, j'ai plus de temps devant mon ordinateur aussi. Je suis moins dans l'intervention ou à l'extérieur du bureau, donc c'est un peu ces moments-là qui me motivent à y aller (sur la CVP). (Participante 9)

De manière générale, les participantes sont très intéressées à apprendre ce qui se passe au sein des différents organismes et notamment à connaître les projets mis en place, les outils de prévention et d'intervention, etc. On constate donc que les Espaces V.I.E. permettent aux personnes qui y adhèrent de se nourrir mutuellement, une participante expliquant qu'ils favorisent le fait « *de pouvoir s'inspirer les unes les autres dans nos pratiques de prévention.* » (Participante 12)

- **Contribuer à la plateforme : une pratique encore peu développée**

En grande majorité, les participantes ont peu partagé de documents sur la plateforme, ni ne sont intervenues sur le forum ou l'ont même consulté. Celles qui l'ont fait témoignent du peu de rétroactivité de la part des autres membres de la communauté virtuelle : cinq participantes rapportent avoir posé une question dans le forum, mais n'avoir pas reçu de réponse « *parce qu'ils ne sont pas très actifs* » (Participante 7). Une participante souligne avoir l'impression qu'« elle a plus reçu que donné », ce qui rejoint le sentiment de plusieurs participantes quant à leur contribution au sein de la plateforme. Les participantes soulignent ne pas être étonnées de cette contribution limitée, dans un contexte où les organismes manquent de ressources.

5.4.3 Bénéfices professionnels et personnels de la participation à la plateforme

Les participantes associent de nombreux bénéfices et retombées à leur participation à la communauté des Espaces V.I.E., même si leur participation à la plateforme en ligne reste limitée.

- **Un projet rassembleur qui contribue à réduire l'isolement des groupes et des intervenantes**

Les participantes soulignent tout d'abord que le projet, avec ses volets présentiel et virtuel, est particulièrement pertinent et rassembleur :

Le projet est vraiment une super idée. L'idée du projet est géniale ! Le partage, les échanges autour des expériences dans les milieux. Mais c'est en milieu communautaire, on manque de ressources humaines, ce n'est pas facile. [...] Et la plateforme, les journées de rencontre, ça ne va pas l'un sans l'autre. C'est important de se voir. Il faut voir les deux ensembles. (Participante 8)

Le projet, notamment les webinaires, les rencontres en présentiel, mais aussi l'existence de la plateforme, permet aux participantes de voir que leur organisme n'est pas le seul à intervenir sur l'exploitation sexuelle. Trois participantes déclarent ainsi se sentir moins seules à travailler sur la problématique de l'exploitation sexuelle :

La plateforme permet de briser l'isolement, de réaliser qu'il y a beaucoup de personnes qui travaillent sur le sujet. (Participante 6)

On voit qu'il se passe des choses par rapport à ça (l'exploitation sexuelle). (Participante 5)

[...] je pense que ça motive le travail aussi, il y a une partie de motivation aussi, parce que bon, on est pas nombreuses dans la région à faire le même type de travail exactement, donc c'est comme motivant de savoir qu'il y a d'autres gens aussi qui font quelque chose de semblable ailleurs. (Participante 9)

D'autres participantes soulignent également le sentiment d'appartenance qui émerge de leur adhésion aux Espaces V.I.E. Savoir que cette communauté existe leur procure confiance et renforce leur sentiment de solidarité dans la lutte contre l'exploitation sexuelle.

Personnellement, de constater qu'il y a toujours des féministes militantes autour de la question, je te dirais que c'est rassurant. (Participante 10)

En gros, c'est le fait de savoir que ce réseau-là, que cette concertation-là, est là pis que si j'en ai de besoin, parce que vu que je suis dedans, je baigne dedans, qu'au besoin je peux m'y référer, comme de savoir que, en fait, on est tellement d'actrices, d'intervenantes, d'organismes, qui travaillent là-dessus que pour moi, il y a un côté qui fait du sens, en fait, qu'on se retrouve sur une plateforme ensemble. C'est plus au niveau du sentiment de conscience pis de solidarité, pis aussi comme dans mon besoin de formation pis de concertation, je trouve que ça nourrit ça. (Participante 12)

En plus de briser l'isolement, la participation aux Espaces V.I.E. a permis, selon certaines participantes, de faire connaître leur travail et la mission de leur organisation auprès des autres :

Ça me permet d'être en contact avec le terrain et avec le monde avec qui on travaille, non seulement la CLES mais aussi les membres de la CLES qui sont très présents sur Espaces V.I.E. Ça me permet aussi de réaffirmer le rôle, la mission et la pertinence de (mon organisme) auprès d'une centaine de personnes différentes. (Participante 1)

J'imagine que ça nous a fait connaître plus en tant qu'organisation, ça a eu un impact positif pour nous d'être plus connus par les autres organismes. (Participante 2)

La participation aux Espaces V.I.E. engendre donc une forme de reconnaissance mutuelle de la part des organisations impliquées dans la lutte contre l'exploitation sexuelle.

- **Acquisition de connaissances pertinentes et actuelles sur la question de l'exploitation sexuelle**

Toutes les participantes soulignent avoir acquis de nouvelles connaissances sur la question de l'exploitation sexuelle via leur usage de la plateforme et leur participation aux activités en présentiel : « Je trouve que c'est une ressource infinie pour se garder à jour au niveau de la problématique des violences sexuelles faites aux femmes. » (Participante 10). L'une des participantes explique ainsi comment son exploration du centre de documentation lui a permis de se former sur la question de l'exploitation sexuelle à son entrée en poste. Plusieurs participantes ont pris le temps d'explorer le centre de documentation et y ont trouvé des informations pertinentes. Les webinaires ressortent souvent comme l'un des principaux médiums par lesquels les participantes ont pu acquérir de nouvelles connaissances et même consolider leur argumentaire. Par exemple, plusieurs des participantes ont mentionné s'être formées sur le cadre législatif relatif à l'exploitation sexuelle grâce au webinaire réalisé sur le sujet. De plus, avec les webinaires, l'acquisition de nouvelles connaissances semble plus aisée, du fait de leur format accessible.

Pour moi, (le webinaire) c'est plus facile que de lire des documents d'un paquet de pages, c'est dans un langage facile à comprendre. (...) C'est pas long, j'avais vraiment aimé. (...) Et après, quand il y a des gens qui m'ont posé des questions sur les changements de la loi, je les ai dirigés vers des documents, mais je vais aussi les renvoyer vers la plateforme, parce pour beaucoup de gens, c'est plus facile de regarder une vidéo que de lire un gros document. (Participante 5)

- **Retombées au niveau des pratiques de prévention et d'intervention**

Certaines répondantes mentionnent que leur participation aux Espaces V.I.E. leur a permis d'entamer une démarche réflexive sur leurs pratiques de prévention et d'intervention. Dans le cas de l'une d'entre elles, sa participation aux Espaces V.I.E. lui a fait prendre conscience, ainsi qu'à son équipe de travail, que son organisme n'était pas adéquatement outillé pour intervenir auprès des femmes en situation d'exploitation sexuelle. Ses collègues et elle ont donc développé un protocole d'intervention pour remédier à cette lacune :

Notre participation aux Espaces V.I.E., et les outils qui sont là, nous ont permis de développer un protocole. Nous, on fonctionne avec des protocoles d'intervention. [...] Le protocole d'intervention en cas d'exploitation sexuelle, qui est en fait un outil de travail : comment ça fonctionne : si on a une victime récente, par exemple, qui nous appelle, bon on a des objectifs à atteindre, on dit à qui s'applique le protocole, les informations, les vérifier, les principales ressources, l'aide-mémoire, donc ça nous permet d'avoir des interventions plus complètes avec ce type d'appels là. (Participante 2)

Si plusieurs participantes confirment que certaines pratiques ont changé, il n'est pas évident d'isoler le rôle associé à l'usage des Espaces V.I.E. dans ce processus réflexif. Plusieurs des organismes dans lesquels travaillent les participantes collaborent également étroitement avec la CLES sur d'autres projets : parrainage, concertation régionale, etc. Pour ces participantes, les Espaces V.I.E. font partie d'un ensemble plus large d'actions entreprises pour engendrer des transformations au niveau des pratiques : « *Tout ça concilié avec notre projet, c'est de revoir les règles de vie en maison d'hébergement pour tenir un peu mieux compte des réalités des femmes vivant dans l'exploitation sexuelle.* » (Participante 10). L'effet de l'imbrication de ces actions est, selon les participantes, positif : celles-ci se nourrissent mutuellement.

Finalement, on constate dans les propos de certaines répondantes que leur participation aux Espaces V.I.E. leur donne confiance en leur expertise et renforce leur sentiment de crédibilité auprès de leurs collègues et de leurs partenaires.

Ben c'est sûr que ça m'apporte souvent un argumentaire, vu que je travaille dans [tel organisme] pis que c'est nouveau, en fait, de tenter d'aller rejoindre les femmes qui sont encore dans le milieu, de leur donner des services, ben je peux me baser en fait sur l'expertise, entre autres de la CLES, pis entre autres d'autres intervenantes qui travaillent depuis plus longtemps dans un milieu spécifique. Donc ça donne du crédit en fait à ce que parfois je peux dire ou constater, donc ça nous habite un peu dans ma pratique, en intervention plus particulièrement, en intervention avec les femmes qui sont soit encore dans le milieu ou qui sont en processus de sortie. (Participante 9)

- **Réseautage, identification de partenaires potentiels, ententes de partenariats**

La participation aux Espaces V.I.E. permet aussi une meilleure connaissance de ce qui se fait dans différents organismes, dans différentes régions, de mieux comprendre leur travail et de contextualiser leurs actions. L'identification des acteurs est le premier pas vers des collaborations. Cela facilite la prise de contact avec les personnes, par exemple avec celles qui ont fait une présentation lors des webinaires :

On a regardé le Webinaire de (telle organisation) et puis on s'est parlé par la suite. C'était prévu qu'on leur parle, mais le webinaire a fait qu'on leur a parlé plus rapidement. (Participante 4)

On a eu des questions en fait, (telle personne) avait fait une présentation, un webinaire, on a eu des questions par rapport à ce qui se passait à (telle ville) pour une victime, pis on a appelé directement (telle personne), donc c'est le type de... On l'aurait fait pareil, mais c'est toujours intéressant d'avoir quelqu'un pis de savoir qu'il y a un projet en cours. (Participante 2)

Une participante ayant offert un webinaire confirme également que cette expérience a favorisé le rapprochement avec des membres de la communauté.

Tsé certaines personnes... j'avais comme oublié que j'avais donné un webinaire... donc ce qui fait que les gens me reconnaissent, mais moi je les connaissais pas, en fait je ne les reconnaissais pas, donc il y a effectivement des gens qui sont venus à moi plus rapidement que s'ils m'avaient pas déjà entendu parler. Donc ça a été plus rapide, le fait que j'aie donné des choses par Espaces V.I.E., ben m'a amenée à rencontrer des gens que j'aurais peut-être pas rencontrés non plus. (Participante 9)

De plus, les rencontres en présentiel offrent l'opportunité aux membres de la CVP de prendre contact, d'apprendre à se connaître et de poser les bases d'une collaboration future, comme le mentionnent deux participantes :

Ça m'a permis d'entrer en contact avec des gens avec lesquels je n'étais pas en contact auparavant. Je pense à (telle personne) de (tel organisme). [...] Le fait que la CLES l'invite à faire un webinaire, moi ça m'a permis de voir ce que cette fille-là faisait. Par la suite, je l'ai rencontrée aussi aux rencontres en présentiel. Après ça, on a décidé d'aller prendre un café ensemble, puis ils m'ont invitée ensuite à (tel organisme) à aller un peu présenter l'ensemble des projets sur lesquels je travaillais au (sein de mon organisme). Pis après ça on est demeurées en correspondance constante, non seulement avec elle, mais aussi avec sa superviseure. Ça a consolidé les liens entre (mon organisme) et (son organisme), qui avaient déjà été plus... qui avaient déjà été ébranlés, disons, dans d'autres contextes. Donc ça, c'est un bénéfice très clair que j'en ai retiré. (Participante 1)

[Qu'est-ce que vous apporte de plus les rencontres en présentiel que la communauté virtuelle?] c'est de voir les gens, on échange toujours beaucoup plus quand on discute avec les gens ou quand on les voit. Et c'est toujours plus concret. C'est sûr que si on se voit, on repense à quelque chose. On dit : ah oui, c'est vrai, faudrait qu'on se parle. On échange des courriels. On a moins tendance à aller directement sur les Espaces V.I.E. ou le forum

pour échanger. [...] On a eu plus de contacts avec ce qui se fait à (telle ville), on a même été invité à aller participer, ils ont un événement le 28 mars. [...] On a des contacts aussi avec ce qui se fait avec (tel organisme) et ça, on l'a su parce qu'il y avait une présentation avec les Espaces V.I.E., donc on a pu, on développe des relations avec ces personnes-là. (Participante 2)

Dans les deux cas, on constate que la combinaison du visionnement des webinaires et de la rencontre en présentiel a été porteuse d'échanges entre les membres de la CVP et a permis le développement de canaux de communication inédits.

Pour les organismes qui présentent leurs activités lors d'un webinaire, c'est aussi une occasion de se faire connaître et d'obtenir une rétroaction sur leur projet « *C'était vraiment intéressant comme opportunité. On a reçu plein de retours sur nos outils* » (Participante 8). Cette même intervenante déclare que suite au webinaire, un organisme l'a contactée pour travailler sur la mise en place d'un nouveau projet. Même si le partenariat ne s'est pas concrétisé, elle voit le potentiel de réseautage qu'offrent les Espaces V.I.E.

- **Se positionner face à l'exploitation sexuelle**

Au moins trois participantes déclarent que leur participation aux Espaces V.I.E. leur a permis d'engager une réflexion personnelle, ainsi qu'au sein de leur équipe de travail, qui les a aidées à se positionner comme abolitionnistes :

Ça m'a amenée à plus me positionner comme étant abolitionniste par rapport à la prostitution, parce que dans le fond, tu comprends que la prostitution c'est lié à la violence faite aux femmes et c'est pas nécessairement... Que même si les femmes disent que c'est leur choix d'être dans la prostitution, que c'est un système patriarcal et que s'ajoutant aux difficultés économiques, ça va faire que les femmes vont être exploitées. (Participante 4)

On a fait aussi une réflexion collective sur ce qu'on entend par exploitation sexuelle, au-delà du Code criminel. On comprend que l'exploitation sexuelle, ça s'inscrit dans une autre forme d'exploitation des femmes, mais on n'a jamais pris en tant qu'organisme officiellement position. [...] Sauf que, en tant qu'individu, nous individuellement on peut se positionner. (Participante 2)

Ça nous a donné plus d'outils à nous pour avoir une position en tant qu'individu et de mieux comprendre les enjeux de façon générale. On est des individus plus informés. (Participante 2)

Pour celles qui se situaient déjà comme abolitionnistes, leur participation aux Espaces V.I.E. leur a permis de consolider leurs positions puisqu'elles ont pu, comme le souligne une participante, partager avec des personnes ayant les mêmes réflexions et la même analyse de la prostitution qu'elles. Comme la prostitution est au centre d'un débat très polarisé, et que certaines femmes préfèrent ne pas le soulever dans leur milieu, les Espaces V.I.E. leur offrent l'opportunité de partager leurs réflexions avec des personnes solidaires de leur position.

- **Bénéfices sur le plan personnel**

Au-delà du positionnement face à l'exploitation sexuelle, au moins deux participantes ont souligné les bénéfices que leur a apportés la participation aux Espaces V.I.E. sur le plan personnel. Par exemple, pour l'une des participantes qui est survivante d'exploitation sexuelle, sa participation à la CVP lui a permis de mettre en contexte son expérience et de lui donner un sens :

Étant survivante, par rapport à l'exploitation sexuelle, c'est sûr que c'est très riche, ça me permet, tu sais un peu ce que je disais, de mettre en contexte tout ce que j'ai vécu. Ça me permet vraiment de remettre en contexte et en relief mon expérience versus d'autres expériences, faire des liens, des réflexions, je trouve cela très enrichissant. (Participante 3)

Pour l'autre participante, les Espaces V.I.E. constituent une forme de « safe space » à l'abri du débat polarisant qui entoure l'exploitation sexuelle. Sa participation lui permet donc de mettre de l'avant son travail, sans crainte de subir les tirs adverses :

C'est toujours délicat pour moi [dans le cadre de mon travail], de m'associer concrètement à une position, même si tout le monde le sait malgré tout que je suis associée. Mais je pense que le fait qu'Espaces V.I.E. soit... je dirais pas un « safe space », mais en tout cas, pas loin, tu sais, dans le sens où on sait qu'il n'y a pas d'individus ouvertement hostiles à la position abolitionniste qui fréquentent les Espaces V.I.E., je pense que ça me permet moi d'amener une certaine contribution et d'avoir une certaine visibilité comme académique abolo [...] sans avoir les désagréments d'être exposée à des critiques virulentes de la part de groupes plus près de (tel organisme). Faque j'ai comme le meilleur des deux mondes, ça me permet d'avoir un peu d'« exposure », mais aussi d'aller chercher des outils sans avoir la grosse contrainte qui fait tout le temps peur, d'être attaquée par l'autre côté. (Participante 1)

De manière générale, le sentiment de solidarité qui émerge de la communauté constitue également un bénéfice personnel soulevé par les participantes. L'engagement personnel des participantes dans la lutte contre l'exploitation sexuelle se confond parfois avec leur engagement professionnel, ce qui rend difficile d'isoler les bénéfices de l'un et l'autre.

- **Diffuser l'information de qualité sur l'exploitation sexuelle à des partenaires et journalistes qui n'y auraient pas accès**

L'existence de la section publique (centre de documentation) et la possibilité de la diffuser dans la collectivité sont perçues comme un gain de temps pour plusieurs participantes, qui ont ainsi le sentiment de poser une action sans avoir à y investir beaucoup de temps. Cette utilisation de la plateforme comme ressource de référence est possible parce que les participantes sont confiantes en la qualité de l'information qui y est présentée.

Dans mon travail, l'exploitation sexuelle, c'est pas la priorité, mais je sais (grâce à l'infolettre) qu'un sujet a été traité par un webinaire et si, à un moment donné, quelqu'un me pose une question, je pourrai dire : je ne l'ai pas vu le webinaire, mais il parle de votre problématique et le renvoyer sur la plateforme. (Participante 5)

Quelques participantes mentionnent en ce sens relayer le contenu des Espaces V.I.E. sur les plateformes web de leur propre organisme :

Oui. Justement pour... je m'occupe des médias donc ça a été en même temps d'aller chercher des articles pour mettre aussi sur notre page Facebook, sur notre site Web, de montrer à nos membres qu'elles ne sont pas les seules à vivre cette situation-là et que oui, c'est possible de s'en sortir. (Participante 11)

- **Bénéfices de la participation aux rencontres en présentiel**

Les bénéfices de la participation aux rencontres annuelles en présentiel sont aussi largement soulignés. Celles-ci favorisent l'acquisition de connaissances, donnent accès à de nouvelles stratégies d'intervention et permettent de mieux connaître les organismes, de savoir qui fait quoi en région, favorisant par le fait même le réseautage : « Ça, ça m'a extrêmement nourrie. J'ai appris vraiment plein de choses, ça m'a permis d'avoir une meilleure compréhension de qui faisait quoi, des enjeux. Ça a été hyper formateur. » (Participante 12)

Les visites en région, pour les répondantes qui ont pu y participer, ont été également très appréciées et servent ces mêmes objectifs de réseautage. Elles sont, comme l'explique une participante, l'occasion de rencontrer des groupes dans leur région avec lesquels il serait possible de travailler. Une répondante envisage ainsi mener une action militante auprès du ministère pour obtenir du financement pour des ressources d'hébergement destinées aux filles et femmes victimes d'exploitation sexuelle dans sa région.

La rencontre (en région), ça m'a permis de voir qui est intéressé par cette problématique dans tous les organismes de femmes, de voir qui a le goût de travailler à faire quelque chose. Juste cette rencontre-là, ça m'a aidée dans ma région. Parce que l'exploitation sexuelle, c'est un sujet délicat. C'est de se positionner. C'est comme l'avortement, c'est tout le temps délicat dans les luttes féministes. Je trouve que là, les gens qui étaient là, d'une part, ça m'aide à savoir qui est là, pour une prochaine fois, si j'ai des besoins pour une femme. (Participante 5)

Une autre participante abonde dans ce sens soulignant que la visite de la représentante de la CLES dans leur région a été l'occasion : 1) de rencontrer la CLES et 2) d'échanger avec des groupes qu'elle connaissait, mais avec lesquels elle n'avait pas discuté. Elle souligne aussi que cette rencontre, étant l'occasion de présenter la plateforme, lui a rappelé l'existence des Espaces V.I.E. et l'a motivée à consulter cette ressource. Elle a également beaucoup apprécié le visionnement collectif d'un webinaire, activité qui a suscité des discussions avec les partenaires présents.

5.5. Facteurs limitant la participation à la plateforme

Toutes les participantes ont souligné que leur participation effective à la plateforme des Espaces V.I.E. était limitée par certains facteurs.

- **Le manque de temps**

Une majorité de participantes mentionne le manque de temps, réalité particulièrement marquée dans le contexte spécifique des milieux communautaires où les intervenantes sont aux prises avec de multiples dossiers, l'exploitation sexuelle n'étant – pour plusieurs – pas la priorité dans leur travail.

Les autres priorités prennent le dessus, on est pris dans le travail et on n'y pense plus. (Participante 4)

C'est sûr que si j'avais juste le dossier exploitation sexuelle que j'y passerais beaucoup plus de temps, mais comme tu sais on est multitâches faque... (Participante 10)

Je voulais voir les webinaires, mais c'est pendant le jour et puis je travaille. Pour moi, c'est mieux le soir. Mais le soir, je peux aller les revoir, mais je sais, j'ai pas pris le temps de les revoir [...] Il y a plein de webinaires que je voudrais aller voir, mais j'ai juste pas le temps en ce moment. [...] Peut-être pendant l'été. (Participante 5)

Si je vais pas dessus (la plateforme), c'est pas parce que c'est compliqué, c'est parce que j'ai pas le temps. C'est niaisieux, mais aller sur un site, sur une plateforme, ça prend du temps et j'ai plein d'autres plateformes sur lesquelles je dois aller, qui sont comme prioritaires et j'ai mon temps personnel, mais j'ai des responsabilités aussi. En ce moment, j'ai vraiment pas de temps. (Participante 5)

Plusieurs participantes réitèrent, par le fait même, leur intérêt à participer aux Espaces V.I.E., malgré le manque de temps.

Je crois que c'est le manque de temps. [...] Ce n'est pas un manque d'intérêt, l'intérêt est présent et le sujet est d'actualité, enfin. C'est vraiment le manque de temps, on est tous à la course, donc d'essayer de rentrer ça dans l'horaire. (Participante 11)

Si c'était comme juste au niveau de ma volonté pis de mon intérêt pis de la pertinence que j'y trouve, j'irais vraiment plus souvent. C'est juste qu'on est souvent à la course, à éteindre des feux, pis on couvre très large. (Participante 12)

Au-delà de la surcharge de travail, la réalité même du travail d'intervention rend parfois difficile la participation aux Espaces V.I.E. Comme le souligne cette participante, le temps qu'elle passe devant son ordinateur est minime. Il faut donc qu'elle aménage dans son horaire un moment spécifique pour visiter la plateforme.

Je pense qu'il y a un obstacle d'organisation d'horaires, de gestion de temps, particulièrement peut-être pour celles qui, pis moi je bouge beaucoup entre l'extérieur du bureau pis le temps de bureau, pis je dois admettre que le temps assise devant mon ordinateur, j'essaie qu'il soit le plus réduit possible. Donc faut que j'aménage quelque chose pour vraiment m'organiser un temps, pas juste me dire je vais y aller un moment donné. Ça, c'est vraiment un obstacle parce que sinon on repousse, on repousse, pis comme, c'est pas un contact aussi direct avec les gens, ben c'est facile de mettre de côté. (Participante 9)

Une autre participante renchérit sur la réalité du travail d'intervention, qui demande une flexibilité d'horaire et finit par prendre le dessus sur les autres dossiers, ce qui est compréhensible.

[...] donc c'est certain qu'une femme qui arrive, qui a besoin d'écoute, ben elle va passer en priorité, donc on laisse nos dossiers un peu de côté pour aller vers cette femme-là qui a besoin d'écoute, qui a besoin de support. Donc c'est vraiment plus ce côté-là, c'est plus ça, cet obstacle-là. (Participante 11)

- **La connexion via un mot de passe**

Trois participantes perçoivent la démarche de connexion via un mot de passe comme relativement compliquée. Une autre participante souligne qu'elle a connu plusieurs difficultés avec le mot de passe au début de son inscription, mais qu'elle a persévéré avec l'aide de l'animatrice des Espaces V.I.E. Plusieurs déclarent avoir beaucoup de ressources en ligne à consulter et de mots de passe à mémoriser. Certaines souhaiteraient que le site les reconnaisse ou qu'il n'y ait pas de mot de passe à entrer pour se connecter à la plateforme.

- **La faible participation au forum**

Le manque de participation sur le forum semble aussi, chez certaines participantes, réduire l'envie d'y participer, que ce soit pour y poser une question ou proposer une réponse. Ce constat limite aussi leur intérêt à revenir sur le forum consulter les échanges, puisque ceux-ci sont peu fournis.

Je vois les efforts qui sont mis pour alimenter ça (le forum), mais en même temps, c'est pas si vivant que ça. (...) J'ai été lire un petit peu, mais je me suis vite rendu compte qu'il n'y avait pas grande réponse. On dirait que le sujet tombe mort très, très vite. (Participante 7)

Comme le souligne une participante, l'absence de réponses à sa question sur le forum l'a amenée à se demander si les Espaces V.I.E. constituaient vraiment l'espace le plus approprié pour échanger :

[...] quand je regarde le fait que j'ai pas eu d'interactions sur le forum où je suis allée, ça me fait questionner sur à quel point les gens le fréquentent ou pas, est-ce que, tu sais, quand c'est dans mon but d'échanger, est-ce que c'est vraiment une plateforme qui est efficace pour ça si personne a répondu. [...] Peut-être que c'est plus simple d'appeler directement les organismes que d'être sur le forum. Je suis en questionnement. (Participante 12)

Pour une autre participante, qui a publié à quelques reprises sur le forum, l'absence de réponses ne décourage pas pour autant sa participation, puisqu'elle est consciente du temps que prend une communauté de pratiques à se dynamiser :

Ça me froisse pas s'il n'y a pas de réponses à mes « posts » en tant que tels. Je ne le verrais pas comme un obstacle à la participation, mais s'il y avait des réponses, ce serait une plus-value à la participation, une motivation supplémentaire, je te dirais. (Participante 1)

Les participantes constatent les efforts de l'animatrice pour lancer les discussions et se disent conscientes d'être en partie responsables de ce faible niveau d'interaction.

Ce n'est pas à cause de la CLES. Parce qu'elle nous le dit (l'animatrice), que c'est à nous, aux participants de participer, mais les gens, ils ne le font pas. Il faudrait plus de dynamisme de la part des membres, qu'ils partagent les situations qu'ils vivent ! (Participante 8)

La plupart des participantes soulignent toutefois qu'elles n'ont pas senti le besoin de partager des documents ou d'échanger sur le forum. Deux usagères rapportent d'ailleurs préférer écrire à l'animatrice quand elles ont une question, cette démarche étant leur premier réflexe, entre autres parce qu'elle leur semble plus rapide et plus simple.

Si j'ai une question, ça sera pas mon premier réflexe de la poser sur le forum. Si j'ai une question, je vais appeler un partenaire. Parce que là, je sens pas que c'est en vie, je sens pas que je vais avoir de réponse. (Participante 7)

Dans cette veine, une participante met de l'avant que le contexte de l'intervention de première ligne ne se prête pas bien à des échanges en temps différé, qu'il est plus simple et efficace de prendre le téléphone. Cela peut expliquer en partie la moindre participation au forum ou le manque d'intérêt de la part des membres envers celui-ci.

On vit pas nécessairement dans un moment où on peut attendre : on a une victime, on a un dossier, on a quelqu'un à aider. (Participante 2)

Enfin, certaines usagères déclarent ne pas se sentir la légitimité d'y prendre la parole ou éprouver une certaine gêne à le faire, puisqu'elles considèrent que d'autres ont davantage d'expertise sur la question de l'exploitation sexuelle qu'elles-mêmes.

On dirait que c'est comme si j'apprivoise le milieu. Peut-être qu'il y a des gens que ça fait longtemps qu'ils sont dans le milieu, moi c'est comme un milieu nouveau dans lequel j'ai été comme un peu parachutée, faque tsé, je trouve que je suis à l'étape un peu plus d'appropriation de tout ce monde-là, de ce milieu-là. C'est peut-être pour ça que je suis peut-être pas active, ben pas autant que d'autres personnes. (Participante 3)

[...] C'est pour ça des fois que je ne pose pas de questions. J'ai aussi cette pensée-là en me disant : ah ben, les autres sont comme plus peut-être en interaction avec des femmes. Je me dis ça, je laisse les autres poser leurs questions. Pis je sais pas, je me sens peut-être pas encore assez confortable parce que je connais pas assez le milieu pour poser mes questions. J'ai encore une gêne. (Participante 3)

Ainsi, lorsque l'on questionne les participantes quant à leur participation idéale sur la plateforme, plusieurs expliquent qu'elles n'envisagent pas contribuer, mais aspirent seulement à utiliser la plateforme pour aller y chercher les informations qui les intéressent. Certaines intervenantes

précisent qu'elles n'ont pas la légitimité à s'exprimer, n'ayant pas l'expertise de la CLES sur la question de l'exploitation sexuelle.

- **L'organisation de la plateforme**

Plusieurs participantes déclarent que, bien que l'organisation de la plateforme ne soit pas très compliquée, elles éprouvent des difficultés à se retrouver dans le site et soulignent que l'organisation de la plateforme n'est pas très claire et pourrait être améliorée.

Je trouve ça un peu compliqué de jouer dans le site. Je ne comprends pas vraiment la différence entre le lieu de veille et la communauté de pratique. (Participante 7)

Je trouve que ce n'est pas nécessairement clair de se démêler. Il y a comme trois sections et je vois pas nécessairement la pertinence de ces sections-là. Je comprends qu'il peut y avoir une section publique et une section plus sécurisée, privée, mais entre autres de séparer ça en deux, entre la communauté de pratique et le lieu de veille, je trouve que ça diffuse l'information un petit peu. Je trouve que c'est plus difficile de trouver l'information qu'on cherche. (Participante 7)

Trouver une ressource n'est ainsi pas toujours intuitif et demande de chercher un peu : « Certaines choses étaient faciles à trouver, mais d'autres étaient un peu plus compliquées » (Participante 4). Plusieurs participantes témoignent également de leur difficulté à trouver un webinaire auquel elles n'avaient pu assister :

Ce qui m'a un peu... au niveau du site, au début, sans qu'on rentre dans la partie avec notre adresse et notre mot de passe [lieu de veille]. Il y a une place, on a accès à des webinaires [site public], mais là il y a d'autres webinaires qui sont sur l'autre partie à l'intérieur [lieu de veille], mais il n'y a pas d'information qui nous indique que si on cherche les autres webinaires [...] C'est pas marqué « avoir accès aux autres webinaires, entrer dans la section privée » et vice-versa. Ça, ça m'a pris un certain temps. Je me disais : comment ça se fait qu'il manque tous ces webinaires-là, où est-ce qu'ils sont? Ben après, là, j'ai compris l'organisation du site. (Participante 3)

Ces difficultés sont accentuées par le fait que les visites de la plateforme sont espacées et souvent rapides (par manque de temps), avec pour conséquence que les intervenantes n'ont ainsi pas le temps de développer des automatismes dans leurs usages de la CVP. Parmi les participantes interrogées, celles qui avaient pris le temps d'explorer la plateforme avaient une bonne idée du type de contenu qui s'y retrouvait et n'éprouvaient pas de difficultés à naviguer sur le site. Avoir le temps nécessaire pour s'approprier la ressource constitue donc un enjeu, puisqu'il favorise l'aisance à naviguer sur cet espace virtuel.

Je trouve qu'il y a quand même des petits enjeux d'interface dans Espaces V.I.E. [...], je trouve que ce n'est pas si évident de savoir dans quel espace on est. Des fois, ça me prend quand même un 10-15 secondes pour me réapproprier la structure et tout, pis je me dis que c'est un 10-15 secondes qui peut parfois décourager certaines personnes de poursuivre sur la plateforme. (Participante 1)

Concernant la plateforme, d'autres difficultés ont émergé, notamment la capacité à identifier rapidement les nouvelles ressources mises en ligne lors de la connexion. Ne voyant pas clairement ce qui est nouvellement disponible, les intervenantes déclarent qu'elles sont peut-être moins incitées à revenir visiter la plateforme. Une autre difficulté rapportée concerne le processus de contribution à la plateforme, qui ne semble pas très clair pour celles qui ont tenté de déposer un document ou de répondre à une question dans le forum.

- **Les obstacles liés au vécu dans l'exploitation sexuelle**

Comme certaines membres des Espaces V.I.E. sont survivantes d'exploitation sexuelle, plusieurs obstacles à leur participation peuvent se dresser en lien avec leur vécu. Par exemple, dans le cas de la répondante que nous avons interrogée dans le cadre de la recherche, sa participation aux rencontres en présentiel est entravée par les déplacements qu'elle implique. En effet, les transports en commun éveillent chez la participante des traumatismes passés, ce qui la décourage à participer aux rencontres.

En fait, je dirais que je la trouve assez limitée [ma participation]. J'aimerais ça que ça soit plus que ça, mais étant donné qu'en ce moment au niveau de la santé... c'est comme un peu plus difficile. Moi je demeure (dans telle région) et la CLES est à Montréal. Donc au niveau des déplacements, suite à mon vécu, j'ai des difficultés de transport, c'est pour ça que j'ai développé des ressources dans ma région où je vais pouvoir m'impliquer. Donc, au niveau des (rencontres) présentiels, à chaque fois que j'ai voulu y aller, moi ça cause problème parce que juste le déplacement à Montréal se fait via les transports publics, mais c'étaient les transports utilisés lorsqu'on me vendait. Donc [...] ça réveille tout ça. (Participante 3)

Néanmoins, la participante a beaucoup d'intérêt pour les rencontres en présentiel et croit que si elle était en mesure de s'y déplacer, cela favoriserait sa participation au sein des Espaces V.I.E., car apprendre à connaître les autres membres la rendrait plus à l'aise. En attendant, elle profite des vidéos de ces rencontres sur la plateforme.

5.6. Usages anticipés et recommandations des participantes à l'égard des Espaces V.I.E.

Malgré certaines difficultés rencontrées, les participantes avec lesquelles nous avons échangé lors des entretiens ont toutes souligné leur appréciation des Espaces V.I.E. et annoncé leur volonté de continuer à les utiliser.

En conclusion, je dirais que juste le concept, l'existence, comment c'est articulé, moi ça nourrit beaucoup de satisfaction pis d'espoir que cette plateforme-là existe, que cet espace-là de partage pis de concertation existe, c'est pour moi une optique aussi dans le futur, c'est un outil que j'ai l'intention d'utiliser davantage. [...] (Participante 12)

Au moins deux participantes nous ont fait part de leur intérêt à offrir un webinaire dans le futur. De manière générale, plusieurs participantes s'engagent à mettre en ligne du contenu dans la prochaine année, pour le rendre disponible aux autres membres. Une participante aimerait par exemple documenter et partager des pratiques innovantes en cours dans sa région. Les

participantes souhaitent donc vivement que la communauté de pratiques des Espaces V.I.E. se poursuive et que celle-ci continue d'être financée. En effet, toutes les participantes rencontrées sont conscientes du fait que l'animation d'une CVP exige un travail considérable, tant pour nourrir la plateforme en tant que telle que pour solliciter des membres qui pourraient partager des contenus et s'investir dans le développement de projets.

J'ai reçu les courriels d'information régulièrement, pour les webinaires, pour les rencontres. Je trouve que les personnes qui s'occupent [des Espaces V.I.E.] font un travail formidable, justement, de nous tenir informées comme ça. (Participante 11)

Qu'il y ait vraiment des gens qui soient plus en charge de coordonner comme la vie pis l'activité des Espaces V.I.E., parce que s'il n'y a personne qui est responsable de le faire, j'ai l'impression que ça peut vraiment tomber à plat. Donc c'est ça, que ça continue, qu'il y ait des gens qui l'animent, comme vous faites aussi, ça je trouve ça important d'aller voir comment les besoins sont répondus ou pas pour pouvoir faire la rétroaction qui est adaptée pour les besoins terrain. (Participante 12)

Moi, je n'y crois pas qu'une communauté peut s'autoanimer, j'y ai jamais cru et j'y croirai jamais, je pense. Faque oui, moi je m'attendrais à ce que la CLES, ou plutôt les subventionnaires de la CLES, débloquent des fonds pour qu'il y ait une animation continue des Espaces V.I.E. [...] Une attente serait que cet espace-là continue à vivre et qu'on y injecte des ressources humaines pour qu'il puisse continuer à vivre. (Participante 1)

Les participantes sont donc conscientes des efforts qui sont investis dans l'animation de la communauté de pratique et envisagent que le projet atteindra son plein potentiel à long terme : « C'est jeune, là, c'est jeune comme plateforme. Non, je me dis que ça va prendre du galon au fil des années. » (Participante 10)

Nous avons sollicité les participantes sur leurs suggestions pour améliorer les Espaces V.I.E. et le projet de communauté de pratique dans son ensemble. Celles-ci sont particulièrement intéressantes et concernent l'accessibilité et l'organisation de la plateforme, l'animation de la communauté et les activités de collaboration entre membres de la CVP.

- **Favoriser le trafic vers le site et la participation aux webinaires**

La fréquentation limitée de la plateforme est une préoccupation des participantes. Celles-ci ont ainsi proposé plusieurs aménagements pour favoriser l'accès et les occasions de se connecter à la plateforme.

Quelques-unes soulignent notamment la possibilité d'une connexion simplifiée, c'est à dire sans mot de passe ou sans avoir à entrer le mot de passe, qui serait mémorisé sur l'ordinateur utilisé. Comme certains navigateurs offrent déjà la possibilité d'enregistrer le mot de passe, il s'agirait donc davantage de soutenir les membres d'un point de vue technique dans cette configuration.

Plus de la moitié des personnes consultées suggèrent d'augmenter les notifications, afin de rappeler l'existence de la plateforme et inviter à la consulter pour trouver des contenus particuliers. Elles proposent, entre autres, un système de notifications pour le forum :

S'il y avait une question qui est lancée et que l'on reçoit un courriel, peut-être que cela, ça me ramènerait plus vers le forum. Tu sais, c'est quelque chose qui te ramène dans ton quotidien sur le fait que la plateforme existe, qui te rappelle d'y aller. Et que t'aies juste à cliquer sur un lien et que tu peux y arriver. (Participante 4)

Elles suggèrent aussi de développer des sujets d'intérêt sur l'exploitation sexuelle dans l'infolettre, avec des liens vers le site pour « lire la suite ». Une autre propose tout simplement l'idée d'ajouter d'autres liens dans l'infolettre vers la plateforme, afin d'accéder directement à un document particulier, ce qui semble être déjà une pratique. Il s'agirait alors de l'intensifier et de la mettre encore plus en évidence :

Quand on reçoit l'infolettre, ce serait bien si, des fois, il y avait des liens entre un sujet qui est abordé sur la plateforme et l'infolettre. Si je pouvais cliquer sur un lien et que ça m'amène directement sur la plateforme, je pense que j'y aurais été plus facilement. Il faudrait vraiment proposer dans l'infolettre des sujets d'intérêt, et pour en savoir plus, tu pourrais cliquer : des articles, des choses qui viennent de sortir en lien avec l'exploitation sexuelle, des informations sur ce qui se passe à travers le Québec, des bonnes pratiques qui se passent ailleurs, des informations qui te ramènent vers la plateforme. (Participante 4)

Afin de favoriser le trafic sur la plateforme, une participante propose aussi que les inscriptions aux webinaires se fassent via la plateforme. Elle souligne aussi que cela pourrait être intéressant d'avoir accès plus longtemps à l'avance aux thématiques des webinaires, afin d'inscrire à l'avance dans son agenda ceux auxquels elle souhaite participer.

- **Intégrer la participation aux Espaces V.I.E. à la charge de travail des membres**

Une participante suggère aux organismes d'inclure la participation aux Espaces V.I.E. dans la charge de travail des membres, afin de stimuler les échanges sur la plateforme et de la faire grandir.

Je ne sais pas jusqu'à quel point... j'ai comme l'impression qu'il faudrait que ça devienne comme une tâche dans certains dossiers à certains endroits, où ce que tu vas le consulter, parce que je pense que c'est une habitude à prendre pis c'est long de prendre une habitude qu'on a pas ou de changer une habitude. (Participante 9)

C'est exactement ce qu'a fait une autre participante, qui jugeait que sa participation n'avait pas été à la hauteur de ses attentes dans la dernière année. Elle a soulevé la question en équipe de travail dans son organisme et il a été décidé d'inclure sa participation aux Espaces V.I.E. dans sa charge : « C'est dans mes objectifs cette année d'être plus présente dans cet espace-là et dans le fond, de plus participer. » (Participante 11)

- **Améliorer l'organisation du site et la mise en évidence des ressources**

Une suggestion plusieurs fois mentionnée est de simplifier l'organisation de la plateforme afin d'en améliorer la clarté et de s'assurer que la navigation y soit plus conviviale et intuitive.

Plusieurs soulignent l'importance que les nouvelles informations publiées sur la plateforme soient annoncées très visiblement sur la page d'accueil et qu'elles soient ainsi accessibles dès lors que l'on se connecte, ce qui donnerait envie de lire ou de visionner les contenus. Deux personnes suggèrent de réduire le nombre d'espaces, par exemple en mettant fin à l'un des deux espaces privés. Enfin, une personne suggère de compléter la présentation des vidéos de webinaires archivés sur la plateforme en mettant plus en évidence le nom de la conférencière et en présentant un petit résumé de la conférence.

- **Favoriser les échanges entre les membres et les organismes de différentes régions**

Plusieurs participantes insistent sur l'importance d'augmenter les échanges entre les membres, soulignant que ce sont avant tout les initiatives et les projets des autres membres qui les intéressent. Plusieurs moyens sont envisagés pour ce faire.

Il serait tout d'abord intéressant d'informer sur ce qui se passe dans les autres régions, ce qui pourrait se faire via l'infolettre :

L'infolettre pourrait donner le poulx sur ce qui se passe dans les régions, ce serait bien d'utiliser l'infolettre comme moyen d'informer sur ce qui se passe dans les autres régions. (Participante 6)

Par ailleurs, plusieurs participantes souhaiteraient partager des informations, mais rapportent que les mécanismes de partage ne leur semblent pas très clairs. Elles souhaiteraient qu'ils soient plus simples ou mieux expliqués. Deux participantes soulignent qu'elles apprécieraient effectivement d'alimenter la plateforme, l'une pour y intégrer des ressources qu'elle connaît et qui peuvent être utiles à d'autres (faisant référence à une ressource d'hébergement temporaire qu'elle a découverte), l'autre aimerait faire connaître des pratiques innovantes dans sa région :

Comme par exemple, dans notre région, on a deux enquêteurs qui ont mis en place la possibilité que les femmes qui sont dans l'industrie du sexe puissent passer directement par eux pour porter plainte, plutôt que de passer par le service de police général. Je trouve que c'est une pratique intéressante et je trouve que ce serait intéressant de la partager là, pour la faire connaître. » (Participante 6)

Enfin, plusieurs participantes ont proposé l'idée d'organiser des webinaires d'échange entre membres sur des thèmes particuliers qui intéressent les organismes. La formule du webinaire, que semblent apprécier les membres, pourrait ainsi permettre de créer des espaces de rencontre et de discussion entre les intervenantes des organismes sur des enjeux collectifs (par exemple : recherche de financement, mobilisation sur un enjeu particulier), afin que chacune puisse bénéficier de l'expérience des autres, mais aussi pour mettre en commun les ressources. Les participantes trouveraient utile à ce titre que la CLES organise ces rencontres (trouver les dates,

organiser les webinaires, faire le suivi). En effet, ces participantes ont le sentiment que les intervenantes y seraient plus à l'aise que sur le forum pour échanger.

Il faudrait envisager des espaces d'échange pour poser des questions, comme les webinaires, plutôt que sur les forums. Ce serait plus facile si on pouvait parler, que d'écrire sur le forum. (Participante 8)

L'idée serait ainsi de mettre en place de petits groupes fermés sur des enjeux ciblés, de petites communautés de pratique. Une intervenante explique ainsi qu'elle aimerait utiliser la plateforme pour participer/développer des rencontres avec des organismes dans sa région, afin de faire pression auprès du ministère et préparer une demande commune pour le financement de ressources d'hébergement pour les femmes, ce qui constitue selon elle un enjeu capital. La répondante souhaiterait aussi engager des réflexions avec d'autres membres sur la recherche de ressources pour favoriser la réinsertion professionnelle des femmes qui veulent sortir de la prostitution.

Il faudrait aussi un endroit où elles (les femmes) pourraient être aidées aussi dans leur recherche d'emploi, autre que les carrefours jeunesse emploi qui n'ont aucune idée comment les aider. C'est de ça que j'ai besoin. L'information, c'est pour moi, pour m'alimenter, pour m'aider dans mon discours auprès des journalistes. Mais dans le pratico-pratique avec la clientèle, c'est de ça que j'ai besoin. Et je sais pas si l'espace V.I.E. peut être un lieu où on peut essayer ensemble de faire des revendications communes, de soutien. Parce qu'on dit toutes que c'est un problème, le manque de ressources. On pourrait essayer de faire ensemble, de faire un document, une pétition pour envoyer à nos ministres et dire : ça en prend des ressources, c'est important. Il faut de l'argent pour les ressources, pas seulement pour la recherche. (Participante 6)

- **Donner la parole aux survivantes**

Plusieurs participantes à la recherche ont souligné l'importance de donner la parole aux survivantes via les Espaces V.I.E., que ce soit par le biais de rencontres d'échanges, de témoignages ou de partage de connaissances. La perspective de celles-ci peut en effet aider les intervenantes à comprendre ce que traversent les femmes ayant un vécu dans l'exploitation sexuelle, en plus de constituer une activité d'empowerment pour ces actrices. Avoir un espace d'échange avec les survivantes est une proposition ayant suscité de l'intérêt dans la région d'une des participantes et qui motiverait, selon elle, les gens à visiter les Espaces V.I.E. Cette idée est également ressortie lors des discussions de l'une des journées en présentiel. La proposition d'avoir un « Rendez-vous des survivantes », telle que proposée par l'animatrice des Espaces V.I.E., semble ainsi trouver écho chez plusieurs participantes, l'une d'entre elles soulignant que cette dimension manquait jusque-là au sein des Espaces V.I.E. :

On parle qu'il va y avoir, lors de la présentielle ou d'un autre moment donné-là [...] Il pourrait y avoir une rencontre avec des femmes qui ont vécu l'exploitation sexuelle. Ça, je trouvais que ça manquait aussi. [...] Pour que les femmes qui ont vécu l'exploitation sexuelle puissent prendre la parole pour parler de leurs besoins, de qu'est-ce qui convient davantage dans la façon de répondre à leurs besoins. De donner un petit peu la parole aux femmes. (Participante 3)

Deux autres participantes renchérissent sur les bénéfices qu’elles pourraient retirer des partages d’expérience des survivantes, qui sont source de connaissances et d’espoir, ce qui viendrait soutenir leur propre travail.

Ça alimenterait des besoins qui ont été nommés [dans notre région], mais qu’on ne sait pas exactement comment mettre en place encore. Justement, qu’est-ce qui existe? Qu’est-ce que les femmes, les survivantes, entre elles, ont réussi à mettre en place ou... que oui justement ils l’ont testé, pis qu’ils ont vraiment apprécié tout ça. Peut-être une section comme ça. (Participante 9)

Je dirais peut-être un peu plus de témoignages des personnes qui sont en situation de prostitution. Je trouve ça très intéressant d’utiliser ça dans une intervention, de démontrer aux femmes le cheminement, que non ce n’est pas facile, mais que c’est possible de s’en sortir. Et quand c’est dit par des personnes qui ont vécu ou qui sont encore dans la situation, mais qu’il y a eu une amélioration ou quoi que ce soit, ça a beaucoup plus d’impact. (Participante 11)

- **Créer un espace séparé du centre de documentation pour les outils de travail**

À l’heure actuelle, le centre de documentation rassemble surtout des recherches, études, monographies et articles scientifiques. Selon une participante, il manque un espace pour que les organismes puissent déposer leurs outils de travail :

Pour avoir aussi été bénévole dans des CALACS, je me dis que les outils qu’on crée ou les outils que les organismes ont faits, souvent les organismes ont développé chacun de leur côté des outils, ont fait des recherches, des documents, mais que ce n’est pas partagé. Faque je sais pas comment on peut faire, peut-être parce qu’on s’attend que quand on dépose un document, faut que ça soit un document watatow tsé... une recherche qui a été faite vraiment avec un... universitaire [...]. Je me dis, il y a sûrement une foule d’outils que les organismes ont en leur possession, pis que quelqu’un a fait la même chose quelque part pis que si c’était partagé, ben il y aurait une économie de temps [...] Pourtant, il y a eu une invitation à partager des outils, mais on a peut-être l’impression qu’il faut que ce soit ce que j’appelle un outil watatow, parfait. [...] Il pourrait y avoir une section plus outils «outils maison», je ne sais pas. (Participante 3)

Cet intérêt pour les outils des autres organismes semble également confirmé par deux autres participantes ayant lancé un appel sur le forum pour s’inspirer des outils de prévention des autres membres. La création d’un espace séparé du centre de documentation permettrait également aux membres de moins « juger » leur travail. Les propos de la participante révèlent que les ressources académiques qui se trouvent dans le centre de documentation peuvent s’avérer intimidantes pour les membres qui souhaitent partager des « outils maison ». Ainsi, des espaces distincts, dont les objectifs distincts seraient mis de l’avant, pourraient favoriser le partage d’outils de travail entre les membres.

- **Favoriser les rencontres en présentiel**

Au moins deux participantes ont recommandé de tenir deux rencontres en présentiel d'une journée, plutôt qu'une rencontre de deux journées annuellement. L'une d'elles croit que ce choix favoriserait sa participation, puisqu'elle trouve difficile de se libérer de son travail pour deux journées consécutives. Quant à l'autre, elle pense que son sentiment d'appartenance à la communauté et sa participation sur la CVP entre les rencontres s'en verraient renforcés :

Moi, si je pouvais me déplacer, j'aimerais ça qu'au niveau des présentiels, il y en ait plus qu'une par année. Je me dis qu'il pourrait y en avoir au moins deux. Ça nous permet...tsé moi c'est ça, tsé quand je disais que je me sentais peut-être moins à l'aise de poser des questions, mais si je connaissais des gens, que j'avais eu l'occasion de les rencontrer aux autres présentiels, d'établir des relations, des contacts, ben je serais probablement plus à l'aise de répondre sur les forums, je serais plus à l'aise de déposer des documents, je serais plus à l'aise d'intervenir dans un des webinaires. [...] Je pense que d'établir des contacts en présence ça facilite d'aller sur le virtuel pis d'entrer en communication. (Participante 3)

Évidemment, la multiplication des rencontres en présentiel peut devenir un obstacle à la participation pour les membres qui proviennent de régions éloignées. Ainsi, certaines participantes proposent plutôt comme compromis d'augmenter le nombre de rencontres régionales, puisqu'elles les avaient trouvées à la base très pertinentes.

C'est sûr que dans l'idéal, on aimerait se voir une fois de plus, mais moi j'ai quand même trouvé ça pertinent la rencontre Espaces V.I.E. en région. Sans nécessairement que... ça serait intéressant que ça se répète. Je ne sais pas à quelle fréquence. En tout cas, moi je trouve que ça donne un beau prétexte pis en même temps, on peut aussi montrer comment ça fonctionne donc les gens vont peut-être être plus habiletés à travailler avec cette structure-là. [...] Et ça fait la promotion de la CLES par la même occasion. [...] Même si c'est une ou deux personnes qui viennent de l'extérieur, les partenaires apprécient ça. [...] Je pense que ce serait à refaire, plus que d'avoir une rencontre de plus, provinciale, mettons. (Participante 9)

C'est à maintenir que quelqu'un puisse se déplacer en région pour aller présenter la plateforme. Comme moi, par exemple, je pourrais demander à quelqu'un de l'équipe de la CLES qu'elles viennent [sur] la [plateforme] présenter à mon équipe, par exemple. Je trouverais ça important. (Participante 10)

Ces rencontres régionales, suggère une participante, pourraient porter sur des thématiques précises liées à l'exploitation sexuelle, plutôt que sur le fonctionnement des Espaces V.I.E. seulement et pourraient également se faire par téléphone ou en ligne. Cette dernière avait trouvé la rencontre en présentiel très riche et souhaiterait ainsi avoir davantage d'occasions d'échanger en direct avec des acteurs et actrices de sa région.

6. CONCLUSION ET RECOMMANDATIONS

6.1. Fréquentation des Espaces V.I.E.

Bien que le nombre de membres ait progressé rapidement depuis le début du projet et ait dépassé les attentes des animatrices de la communauté, force est de constater que les trois grandes catégories d'acteurs visées ne sont pas aussi bien représentées. Il semble en effet que le milieu communautaire réponde davantage à l'appel que les milieux académiques et institutionnels. Afin de rejoindre une plus grande diversité de membres, il serait pertinent que les partenaires institutionnels de la CLES s'investissent davantage dans le recrutement et utilisent les moyens qui sont à leur disposition pour faire connaître les Espaces V.I.E. dans leurs réseaux.

Par ailleurs, il est possible que l'augmentation du nombre de membres et une plus grande diversité de ces derniers puissent nuire à la construction d'un sentiment d'appartenance. Il est donc important de poursuivre les rencontres en présentiel, tant aux niveaux national que régional. En effet, les participantes que nous avons interrogées insistent sur le fait que connaître les membres des Espaces V.I.E. favorise la participation sur la CVP, en diminuant la gêne initiale. Or, il est possible que la diversité du membership s'accompagne d'une multiplicité des positions et d'intérêts des membres, qui pourraient s'avérer difficiles à concilier. Il sera donc important pour la CLES de se questionner sur les moyens pour assurer à chacun et chacune un espace d'expression. Réserver l'accès de certains espaces au sein des la CVP à certaines catégories de membres (par exemple, les organismes impliqués dans l'intervention auprès des femmes ayant un vécu d'exploitation sexuelle) constitue une stratégie intéressante, à poursuivre et à publiciser encore plus auprès des membres. Une autre avenue serait un espace dédié aux femmes ayant un vécu d'exploitation sexuelle, visant à faciliter des échanges entre elles.

6.2. Usages des Espaces V.I.E. et formes de contribution

Le nombre élevé de membres ne se traduit pas nécessairement par une participation accrue, comme en témoignent les données de fréquentation de la plateforme. Les contributions des membres sur la plateforme restent également limitées. C'est d'ailleurs un constat qui concerne les espaces d'échange en ligne en général, peu importe leur nature, la contribution y variant entre 2 et 10% (Thoër, 2012).

À ce stade du projet, les types de contenus les plus appréciés et utilisés par les membres des Espaces V.I.E., ainsi que les activités les plus populaires sont : le centre de documentation, les webinaires, l'infolettre, les rencontres en présentiel et les tournées régionales. Les Espaces V.I.E. gagneraient donc à recentrer leurs efforts sur ces activités, quitte à développer de nouveaux contenus par la suite.

Malgré l'important travail des animatrices, la contribution des membres au forum, aux espaces de travail collaboratif et à la rédaction de nouvelles reste marginale. Plusieurs raisons ont été évoquées par les participantes à la recherche : les difficultés techniques, le manque de temps, l'absence d'intérêt et l'incompatibilité des interactions asynchrones avec le contexte de l'intervention. De plus, plusieurs participantes semblent douter de leur légitimité à intervenir sur les questions liées à l'exploitation sexuelle, sans compter la crainte de la polarisation du sujet. Un

travail de valorisation de la parole des femmes et de la reconnaissance de leur expertise est donc nécessaire pour favoriser la participation de celles-ci au sein de la CVP.

En effet, si l'appropriation des CVP constitue pour de nombreux groupes féministes et communautaires québécois un enjeu pour maximiser et renouveler leur action (Proulx et al., 2007; Jouët, Niemeyer, Pavard, 2017), la construction sociale des usages des TIC reste façonnée par les rapports sociaux de sexe (Jouët, 2003). Certes, les plateformes d'échange numériques, notamment professionnelles, semblent constituer des espaces de prise de parole et de mobilisation plus ouverts aux femmes, mais on observe de grandes variations dans les formes d'appropriation des espaces en ligne (Jouët, 2003). La capacité des femmes à s'exprimer sur les médias socionumériques est notamment réduite parce que les inégalités en termes de littératie numérique touchent plus particulièrement les populations défavorisées, et notamment les femmes. De plus, l'appropriation des plateformes numériques peut être plus difficile pour les groupes de femmes parce qu'elle nécessite un accompagnement et des formations pour soutenir cet engagement, dans un contexte où les groupes de femmes souffrent de sous-financement (Fotoupoulos, 2016). Enfin, les femmes ont, de manière générale, moins investi les médias socionumériques parce que les formes de domination patriarcale y sont en partie reproduites et qu'une culture de la misogynie y est largement présente, mettant celles qui investissent ces espaces à risque de harcèlement et de menaces (Mendes et al., 2018). Il est possible que les difficultés que rencontrent les femmes sur les médias socionumériques contraignent aussi leur prise de parole dans les espaces d'échanges professionnels, même lorsque ceux-ci sont sécurisés, entre autres parce qu'elles ont moins développé cette culture de la participation numérique.

Il serait donc important, dans le cadre des Espaces V.I.E., d'identifier des moyens pour favoriser cette culture de la participation en ligne, par exemple en invitant (et en accompagnant) les membres à présenter leur travail dans le cadre de webinaires, ou encore en leur proposant des formats de contribution moins formels.

Enfin, il nous semble également important de considérer que les modes de participation en ligne sont diversifiés et que l'absence de contribution aux Espaces V.I.E. ne signifie pas, pour les acteurs et actrices, une absence d'engagement à la CVP. Des travaux récents sur la culture participative dans le domaine culturel invitent ainsi à reconsidérer le statut du « lurker » comme l'explique Falgas (2016, p.160) :

Le lurking consiste à lire les messages échangés sur une liste de discussion, un réseau social numérique ou un forum en ligne sans en publier soi-même. Il (Nonnecke, 2000) établit que lire une publication communautaire régulièrement sans pour autant contribuer constitue une forme réelle d'engagement dans la communauté de la part des lurkers.

En effet, les activités de lecture tout comme celles associées à la circulation des contenus, que nous avons pu constater chez les participantes de la CVP de la CLES, constitueraient tout autant des indices de participation significative que les activités contributives, souvent réservées à une minorité, parce qu'elles s'accompagnent d'un travail réflexif permettant de se représenter la communauté et favorisant le sentiment d'appartenance (Jenkins, Ford et Green, 2018).

6.3. L'enjeu de l'évaluation d'une CVP

Évidemment, il reste difficile de mesurer précisément la fréquentation de la plateforme par les membres et les usages qu'ils et elles en font. Nous avons constaté à ce propos, avec les entretiens semi-dirigés, que la participation aux Espaces V.I.E. et les bénéfices qu'en tiraient les membres étaient beaucoup plus importants que ce que les chiffres et l'observation laissaient croire. Les données issues de *Google Analytics* restent des indicateurs utiles, mais limités, notamment parce qu'il n'est pas possible de mesurer la fréquentation de tous les types de contenus sur le site. Le nombre de membres semble un indicateur plus pertinent pour évaluer la popularité des Espaces V.I.E. et les activités qui favorisent l'adhésion de nouveaux membres. Les animatrices ont, par exemple, témoigné de l'augmentation du nombre de membres à la suite des tournées régionales et d'une augmentation de la fréquentation suite aux rencontres en présentiel et des webinaires, ce que montrent les données relatives à l'évolution de l'adhésion et de la fréquentation.

Les sondages par courriel et les mini-sondages pop-up sont aussi de bons indicateurs des usages de la plateforme par les membres et de leur intérêt, même si le taux de réponse reste faible. Mais ce sont les groupes de discussion et les entretiens qui permettent le mieux de cerner les usages et les modalités d'appropriation de la CVP par les membres. De plus, ce processus de « consultation » des membres peut favoriser le sentiment d'appartenance à la communauté, puisqu'il leur fournit l'occasion de réaliser le rôle central qu'ils et elles jouent dans son évolution, et de démystifier les enjeux associés à la contribution « active ». Évidemment, ce dernier mode d'évaluation nécessite du temps et des ressources, dont ne disposent pas toujours les organismes communautaires. Ce mode de consultation peut toutefois être intégré dans le cadre d'ateliers lors des journées en présentiel, ce qui a été fait aux rencontres de mai 2017 et de juin 2018.

6.4. Bénéfices et limites du projet des Espaces V.I.E.

La recherche qualitative (observation et entretiens) aura permis de dresser un portrait plus juste des usages des Espaces V.I.E. et des bénéfices qu'en retirent ses membres. Ces usages, même s'ils ne répondent pas à toutes les attentes initiales des animatrices, sont largement diversifiés : les Espaces V.I.E. sont utilisés à la fois comme base de connaissances et de référence en matière d'exploitation sexuelle, comme réseau de contacts et outils de formation à la problématique. Ces usages diversifiés entraînent de nombreuses retombées, à la fois sur le plan professionnel et personnel des participantes. Toutefois, l'enchevêtrement des activités que propose la CLES en plus des Espaces V.I.E. et l'adhésion des participantes à différents collectifs de lutte contre l'exploitation sexuelle ne permettent pas toujours à celles-ci d'identifier clairement les bénéfices qu'elles retirent de leur participation à la CVP, notamment en ce qui concerne les collaborations et ententes de service entre organismes et les retombées au niveau de leur pratique.

Par ailleurs, les résultats de la recherche témoignent de l'articulation des activités en ligne et hors ligne et de la difficulté d'isoler les bénéfices qui relèveraient uniquement du volet virtuel du projet des Espaces V.I.E. Ils soulignent aussi le caractère essentiel des activités en présentiel pour développer le volet virtuel d'une communauté.

- **Des bénéfices importants**

Dans un premier temps, la recherche montre que les Espaces V.I.E. soutiennent la mise en place de projets de prévention et d'intervention en matière d'exploitation sexuelle et contribuent à l'intégration d'une perspective abolitionniste au sein de ceux-ci :

- En donnant la possibilité aux participantes de se former sur des thématiques spécifiques en lien avec l'exploitation sexuelle ;
- En favorisant l'acquisition de connaissances théoriques et pratiques sur l'exploitation sexuelle, dans un format facilement accessible pour les participantes ;
- En permettant d'identifier et de rencontrer les acteurs et actrices impliqué-e-s dans la lutte contre l'exploitation sexuelle, que ce soit au niveau de la prévention ou de l'intervention ;
- En favorisant les échanges entre les personnes impliquées dans la lutte contre l'exploitation sexuelle et la mise en place de projets communs, intersectoriels ;
- En réduisant l'isolement des groupes et des intervenantes qui œuvrent dans ce domaine, ce qui mène à une interreconnaissance des expertises de chacun et chacune. Le sentiment d'appartenance à la CVP est donc bien présent, même s'il n'est pas encore très développé ;
- En suscitant les réflexions autour de la problématique et la prise de position personnelle ;
- En engendrant des transformations au niveau des pratiques d'intervention ou de prévention afin de mieux répondre aux besoins des filles et des femmes avec un vécu dans l'exploitation sexuelle.

Les Espaces V.I.E. répondent ainsi très largement aux objectifs fixés par le projet. Ces bénéfices sont atteints grâce à la complémentarité des activités en présentiel et en ligne. Il est important de conserver cette complémentarité du virtuel et du présentiel, dont les apports sont très significatifs, comme le soulignent aussi d'autres études (voir à ce sujet Saint-Charles, 2012).

- **Contraintes et limites**

Évidemment, le projet a rencontré certaines contraintes et limites. L'une des premières contraintes du projet résidait dans son caractère novateur. En effet, un milieu pas trop « branché » ni sur le plan technologique, ni en termes de culture des TIC, ni en matière de compétences disponibles à cet égard, s'est lancé dans le défi d'initier un espace socionumérique. S'approprier rapidement et même maîtriser l'outil, pour assurer un transfert du vocabulaire, des codes et des techniques du virtuel, constitue un défi qu'il convient de ne pas sous-estimer. Par ailleurs, le manque de temps, les difficultés liées à l'usage des technologies de l'information et à la navigation sur le site, ainsi que la faible contribution des membres à la plateforme, sont les principaux facteurs limitant la participation. Ces facteurs sont en partie liés au contexte de ressources limitées qui caractérise les groupes féministes et, en particulier, le milieu communautaire. Ce contexte limite les possibilités d'animation par la CLES et la capacité d'engagement des membres au sein des Espaces V.I.E. La surcharge de travail des personnes intervenant auprès de populations vulnérables, comme les femmes en situation d'exploitation sexuelle, rend difficile une participation plus accrue. De plus, comme le soulignait l'une des

participantes à la recherche, le contexte de l'intervention ne se prête pas nécessairement à des échanges sur le mode asynchrone, ce qui explique en partie l'absence de contribution au forum. Le contexte de ressources limitées (financières, humaines et technologiques) qu'a dû traverser la CLES n'a pas non plus été aisé à surmonter, et a pu à certains moments faire douter de la réussite de l'entreprise. À ce propos, le mode de financement du milieu communautaire rend ardu le développement de projets sur le long terme, comme celui des Espaces V.I.E. Alors que la recherche de subventions gruge du temps précieux, l'incertitude quant au financement à long terme fait craindre que le travail investi dans un projet soit perdu. La pérennité des communautés de pratique nécessite donc une réflexion plus large sur le mode de financement du milieu communautaire et des groupes féministes.

Enfin, soulignons qu'au-delà des retombées directes dont bénéficieront la CLES et les membres des Espaces V.I.E., les résultats de cette recherche pourront également être utiles à tout organisme ou groupe communautaire qui s'est engagé ou s'engagera dans le développement d'une communauté virtuelle de pratique. La journée d'étude sur les communautés de pratique, tenue à l'automne 2017 et organisée par le comité d'encadrement du projet de CVP de la CLES, a confirmé l'intérêt et les besoins des organismes pour ce type de recherche.

6.5. Pistes et recommandations

Afin de répondre davantage aux besoins des membres, et en tenant compte de leurs commentaires, une légère réorganisation de la plateforme pourrait être envisagée et de nouvelles activités proposées pour accroître les bénéfices. Voici quelques pistes qui pourraient être explorées dans le cadre d'un financement permettant d'assurer la continuité du projet :

- Exploiter le véhicule que constitue l'infolettre, qui est très populaire, pour partager des nouvelles des membres dans les infolettres et accroître le trafic vers la plateforme;
- Offrir la possibilité aux membres de recevoir des notifications lorsqu'un nouveau contenu est publié sur la plateforme ;
- Réorganiser la plateforme pour la rendre plus conviviale :
 - Réfléchir à un réaménagement des espaces privés;
 - Mieux mettre en évidence les nouvelles informations sur la page d'accueil de la plateforme;
 - Simplifier les procédures de dépôt de documents;
 - Créer une section « Outils de prévention et d'intervention »;
 - Former les membres sur les possibilités qu'offre la plateforme et ses procédures d'utilisation.
- Réduire le nombre de webinaires de type « conférence » (et les annoncer plus en amont), mais augmenter les webinaires d'échanges entre les membres sur des questions ou projets précis qui les préoccupent;
- Poursuivre les tournées régionales, même dans les régions qui ont déjà accueilli l'animatrice de la CVP;

- Lorsque possible et souhaitable, organiser le webinaire avec une partie du public en présentiel (par exemple, à l'occasion de visites dans les régions);
- Augmenter le temps que peut consacrer l'animatrice de la CLES à la gestion de la communauté, notamment à l'organisation des webinaires d'échanges entre les membres;
- Favoriser l'augmentation de la participation des survivantes d'exploitation sexuelle aux Espaces V.I.E. en concrétisant l'idée de créer des espaces d'échange entre les intervenantes et celles-ci, afin qu'elles puissent partager leurs expériences et témoignages;
- Engager un processus réflexif au sein des organismes membres des Espaces V.I.E., afin d'inclure la participation aux Espaces V.I.E. à la charge de travail de certaines travailleuses.

RÉFÉRENCES

Blais, M., Martineau, S. (2006). L'analyse inductive générale : description d'une démarche visant à donner un sens à des données brutes, *Recherches qualitatives*, 26(2), p. 1-18. <http://www.recherche-qualitative.qc.ca/Revue.html>

Bourhis, A., Dubé, L., Jacob, R. (2005). The Success of Virtual Communities of Practice: The Leadership Factor, *The Electronic Journal of Knowledge Management*, 3 (1), p. 23-34.

CEFRIO (2005). *Travailler, apprendre et collaborer en réseau. Guide de mise en place et d'animation de communautés de pratique intentionnelles*. Montréal : CEFRIO.

Concertation des luttes contre l'exploitation sexuelle (2015). *Pour mieux s'en sortir : connaître les réalités, être soutenues et avoir des alternatives*. Montréal : CLES.

Concertation des luttes contre l'exploitation sexuelle (2014). *Connaître les besoins des femmes dans l'industrie du sexe pour mieux baliser les services*. Montréal : CLES.

Conseils Marketing (2007), *Comment analyser le taux de rebond sur Internet*, consulté en ligne le 20 avril 2018 : <http://www.conseilsmarketing.com/referencement/le-taux-de-rebond-dun-site-internet>.

Falgas, J. (2016). Et si tous les fans ne laissaient pas de trace. Le cas d'un feuilleton de bande dessinée numérique inspiré par les séries télévisées, *Études de communication* [En ligne], 47, mis en ligne le 01 décembre 2018, consulté le 23 janvier 2017. URL : <http://edc.revues.org/6674> ; DOI : 10.4000/edc.6674

Fotopoulous, A. (2016). *Feminist Activism and Digital Networks Between Empowerment and Vulnerability*. Londres : Palgrave MacMillan.

Garaway, G. B. (1995). Participatory evaluation, *Studies in Educational Evaluation*, 21, p. 85-102.

Green, L., W., George, M.A., Daniel. M. (1995). *Study of participatory research in health promotion*. University of British Columbia, Vancouver: The Royal Society of Canada.

Hines, C. (Ed) (2005). *Virtual Methods. Issues in social research on the Internet*. Oxford : Berg.

Hines, C. (2000). *Virtual Ethnography*. London : Sage.

Jauréguiberry, F., Proulx, S. (2011). *Usages et enjeux des technologies de communication*. Collection « Érés Poche-société ». Toulouse : Érés. 144 p.

Jenkins, H., Ford, S., & Green, J. (2018). *Spreadable media: creating value and meaning in a networked culture* (First published in paperback). New York : New York University Press.

Jouët, J., Niemeyer, K., Pavard, B. (2017). Faire des vagues. Les mobilisations féministes en ligne, *Réseaux*, 1(201), p. 21-57.

- Jouët, J. (2003). Technologies de communication et genre : Des relations en construction, *Réseaux*, 120(4), p. 53-86. <http://www.cairn.info/revue-reseaux1-2003-4-page-53.htm>
- McKellar, K. A., Pitzul, K. B., Yi, J. Y., & Cole, D. C. (2014). Evaluating Communities of Practice and Knowledge Networks : A Systematic Scoping Review of Evaluation Frameworks. *EcoHealth*, 11(3), 383-399. <https://doi.org/10.1007/s10393-014-0958-3>
- Mendes, KD, Keller, J, Ringrose, J, (2018). *Digital Feminist Activism: Girls and Women Fight Back Against Rape Culture*, Oxford University Press.
- Nonnecke, B. (2000). *Lurking in email-based discussion lists*. Thèse de Ph. D. en philosophie. London : South Bank University.
- Proulx, S., Couture, S., Rueff, J. (2007). *L'action communautaire québécoise à l'ère du numérique*. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.
- Psyché, V. et Tremblay, D-G. (2011). Étude du processus de participation à une recherche partenariale, *Sociologies* [En ligne], Dossiers, Les partenariats de recherche, mis en ligne le 18 octobre 2011, consulté le 19 mars 2015. URL : <http://sociologies.revues.org/3681>
- Ranmuthugala, G., Plumb, J. J., Cunningham, C. C., Georgiou, A. G., Westbrook, J. I. (2011). How and why are communities of practice established in the healthcare sector? A systematic review of the literature, *BMC Health Services Research*, 11 (273). [En ligne]
- Renaud, L., Caron-Bouchard, Gaudreault (2017). Communauté de pratique dans le domaine de la promotion de la santé : analyse du sentiment d'appartenance et des pratiques de leadership, *Communication*, 19, p. 29-45. <https://journals.openedition.org/communiquer/2147>
- Schwen, T. M., & Hara, N. (2003). Community of Practice: A Metaphor for Online Design? *The Information Society*, 19(3), p. 257-270. <https://doi.org/10.1080/01972240309462>
- Thoër, C. (2012). Les espaces d'échange en ligne consacrés à la santé : de nouvelles médiations de l'information santé. In C. Thoër, et J.J. Levy, *Internet et santé, usages, acteurs et appropriations* (p.57-91), Collection santé et société. Québec : PUQ.
- Wenger, E., McDermott, R. et Snyder, W. M. (2002). *Cultivating communities of practice : a guide to managing knowledge*. Boston : Harvard Business School Press.
- Wenger, E. (1998). *Communities of practice*. New York : Cambridge University Press.