

L'accès des femmes aux services municipaux d'Ottawa

Résultats du Groupe de travail

Sommaire exécutif

27 août 2001

Introduction

Les services de l'administration municipale jouent un rôle déterminant en ce qui a trait à l'amélioration ou à la détérioration de la qualité de vie des femmes. Pour celles-ci, l'importance de ce palier de gouvernement a pris une nouvelle dimension ces dernières années suite à la dévolution de diverses responsabilités de politique sociale au niveau municipal. Compte tenu de cette tendance, il est devenu vital pour les femmes de comprendre l'importance de l'administration municipale et de participer au processus décisionnel visant à mieux ajuster les politiques de l'administration locale aux différents besoins exprimés par les femmes. Cette initiative est mise en œuvre à un moment particulièrement important du fait que la Municipalité régionale d'Ottawa-Carleton a été remplacée, en janvier 2001, par la nouvelle ville d'Ottawa.

Le Groupe de travail sur l'accès des femmes aux services municipaux d'Ottawa a été constitué par la Municipalité régionale d'Ottawa-Carleton en novembre 1999 dans le cadre de l'adhésion des collectivités régionales à la Déclaration sur les femmes et l'administration locale de l'Union internationale des villes et pouvoirs locaux (UIV). Ce groupe a été créé afin d'entreprendre une étude destinée à évaluer la situation actuelle et à proposer des améliorations concernant l'accès des femmes (ou de groupes particuliers de femmes) aux services et au marché de l'emploi.

Au cœur du mandat du Groupe de travail figurent la reconnaissance de la diversité des femmes dans la région d'Ottawa-Carleton et l'engagement à représenter cette diversité tant au sein du groupe lui-même que dans l'évaluation de l'accès des femmes aux services.

Le Groupe de travail est constitué de représentants de divers services de la ville, de représentants de différents groupes de femmes, de membres de facultés de l'Université d'Ottawa et de l'Université Carleton ainsi que de simples citoyens. Les objectifs du Groupe de travail sont d'évaluer la situation actuelle et de proposer des améliorations, lorsque justifié, aux structures, politiques et programmes de l'administration locale d'Ottawa afin de veiller à répondre aux besoins des femmes. Le rapport du Groupe de travail permettra ainsi d'analyser la question de l'accès et de la pertinence des services locaux pour les femmes à l'heure où la nouvelle ville voit le jour. De plus, le Groupe de travail s'est engagé à impliquer les femmes dans les décisions qui les touchent directement afin de promouvoir l'égalité des femmes de façon plus générale dans le processus décisionnel municipal.

Le Groupe de travail a conduit 20 groupes de consultation incluant un large éventail de femmes résidant dans la nouvelle ville d'Ottawa. Quatre thèmes ayant trait aux services ont été discutés au cours des différents ateliers : les services à la famille, les services de santé et d'urgence; les services de sûreté et de sécurité; les services d'aide à la mobilité, et les services d'entretien. Au Tableau 1 figurent les services de la Ville d'Ottawa qui ont reçu le plus d'attention au cours des ateliers. Ces services marqués d'un « x » minuscule ont été mentionnés par les participantes des ateliers; ceux marqués d'un « X » majuscule ont été discutés au cours des ateliers, et ceux marqués d'un « X » majuscule accentué en gras ont été discutés à de nombreuses reprises durant les ateliers (les Tableaux 2 et 3 reprennent le même système de symboles). Le présent rapport présente les opinions des participantes des ateliers quant à leur capacité d'accès à ces services offerts par la ville d'Ottawa. Dans la deuxième phase de notre projet, nous utiliserons ces résultats, en consultation avec les employés municipaux et les fonctionnaires du secteur public, afin d'élaborer des recommandations concrètes portant sur l'amélioration de l'accès aux services.

Les ateliers ont étudié cinq questions fondamentales :

1. Selon les résidentes d'Ottawa, quels sont certains des obstacles, apparents ou moins apparents, qui sont un frein à l'accès aux services?
2. Quels sont les éléments qui, selon les femmes, facilitent leur accès aux services de la ville?

3. Quelle combinaison de services les femmes aimeraient-elles voir regroupés dans un même lieu?
4. Quels sont les effets potentiels de l'Internet et des technologies des communications sur l'accès des femmes aux services de la ville?
5. En quoi les femmes estiment-elles que leur accès aux services de la ville est différent de celui d'autres groupes de population?

Conclusions des groupes de consultation

Les groupes de consultation sur les différents éventails de services municipaux étaient constitués de femmes ayant des antécédents très variés et les discussions ont été animées par un coordinateur de groupe qui a utilisé un ensemble de questions et d'exercices pertinents pour chaque groupe (voir Annexe C). Bien que les groupes de femmes avec lesquels nous avons parlé venaient d'horizons différents et que chaque groupe ait abordé un ensemble de services municipaux différent, les expériences vécues par ces différents groupes se sont avérées similaires. Tandis que le rapport présente les réponses des femmes aux cinq questions fondamentales de façon assez détaillée tout en examinant les différences et les similarités entre les différentes gammes de services, ce résumé met en relief les tendances générales. Veuillez consulter le rapport intégral pour obtenir des informations plus précises sur les obstacles ou éléments de facilitation que les femmes ont rencontrés lorsque tentant d'accéder aux services de la ville. Le rapport complet fournit également de plus amples détails sur les recommandations émises par les femmes en vue d'améliorer leur accès aux services.

Les éléments de facilitation

Le Tableau 2 présente un aperçu des éléments qui, selon les participantes, les ont aidées à accéder aux services de la ville. Les femmes cherchant à obtenir des renseignements sur des services et à accéder à ces services ont été aidées par des employés municipaux obligeants, des organismes communautaires, des bénévoles ou des membres du personnel de ces organismes, des enseignants, des collègues, des personnes travaillant en milieu hospitalier, des amis et des

membres de leur famille. De manière générale, le réseautage et le bouche à oreille ont aidé les femmes, plus que tout autre facteur, à accéder aux services municipaux dont elles avaient besoin.

La proximité géographique des installations et des services du domicile des résidentes ou des arrêts d'autobus est un autre facteur qui facilite l'accès aux services. Des subventions aident aussi les femmes à surmonter les coûts qui se rattachent à certains services. Certains services (programmes de formation professionnelle, programmes de mise en forme) dans certains centres offrent des services de garde d'enfants de courte durée, permettant ainsi aux mères qui ont des enfants en bas âge d'avoir accès à ces services. Les femmes ont aussi estimé utile de pouvoir faire appel à des services d'interprétation relatifs à la langue ou à la culture, qu'ils soient formels ou non (parents ou amis).

De nombreuses femmes ont jugé que le répertoire des installations et des programmes récréatifs de la ville était utile et aidait à identifier les services existants. De manière générale, les participantes aux groupes de discussion sur les services de sûreté et de sécurité ont apprécié le fait de pouvoir accéder à tous les services d'urgence par le numéro central 9-1-1. Les jeunes femmes ont aussi apprécié la disponibilité des agents de police communautaire qu'elles ont jugés accessibles et une bonne source de renseignements sur les services de police.

Les femmes ont également estimé que les deux lignes téléphoniques d'OC Transpo (le numéro 560-1000 sur les horaires des autobus et la ligne d'information sur le réseau de transport en commun) étaient utiles. La ligne d'information a été identifiée comme un modèle de système d'information parce qu'elle permet aux individus d'accéder rapidement à un « correspondant en chair et en os », qui est patient et qui donne les bonnes réponses.

Les obstacles

La difficulté première identifiée par la quasi totalité des participantes avec lesquelles nous avons parlé est le manque d'information pour accéder aux services (voir Tableau 3). D'autres obstacles qu'un grand nombre de femmes ont rencontrés incluent la situation

géographique des installations éloignées du domicile ou des services de transport en commun, le manque de services de garde de jour pour les enfants, les coûts pour accéder aux services et les listes d'attente.

Souvent, les problèmes d'accès à un service se sont traduits par d'autres difficultés pour accéder à un autre service. Par exemple, les femmes ont été confrontées à de nombreux problèmes pour accéder à des services de garde, notamment : ne pas savoir comment accéder à des services de garde subventionnés, être mise sur une longue liste d'attente avant de pouvoir bénéficier du service subventionné et l'éloignement géographique des prestataires de services de garde. Non seulement l'impossibilité d'accéder à des services de garde à un coût raisonnable empêche-t-elle certaines femmes d'intégrer le marché de l'emploi mais elle leur rend également difficile l'accès à d'autres services municipaux tels que des programmes de formation professionnelle, des programmes de mise en forme, des services d'autobus et des bureaux assurant les services aux particuliers. De la même manière, le prix des transports en commun est un obstacle pour certaines femmes et entrave leur accès aux bibliothèques ou aux centres d'emploi. Les femmes vivant en région rurale ont estimé que l'absence de services de transport en commun était l'un des plus gros obstacles les empêchant d'accéder à d'autres services offerts par la ville.

D'autres barrières affectent des sections entières de la population féminine. Un certain nombre de femmes ayant immigré au Canada ne parlent ni français ni anglais, la langue dans laquelle le service est fourni devenant de ce fait une barrière significative empêchant l'accès au service. Les femmes à mobilité réduite et les femmes plus âgées ont identifié plusieurs types d'obstacles physiques entravant l'accès aux services de la ville. Les femmes faisant partie des minorités visibles ainsi que les jeunes femmes, les mères d'enfants en bas âge et les femmes ayant un problème de mobilité ont jugé que l'attitude de certains prestataires de services représentait une barrière les empêchant d'accéder aux services. Parmi les femmes avec lesquelles nous avons parlé, les femmes les plus jeunes, celles faisant partie d'une minorité visible et celles ayant immigré au Canada ou étant en cours d'immigration ont plus fréquemment indiqué qu'elles sentaient leur pouvoir d'autonomie amoindri lorsqu'elles essayaient d'avoir

accès à des services.

Bien que la question de la sécurité soit d'importance pour toutes les femmes, les plus jeunes d'entre elles ont fait état de sérieuses préoccupations quant à leur sécurité personnelle lorsque accédant aux services d'OC Transpo.

Les femmes résidant dans les régions rurales ont estimé que leur région n'était pas desservie de façon adéquate par les services de la ville. Ces femmes ayant besoin d'accéder à des services aux particuliers ont souvent ressenti que les conditions d'éligibilité et le processus de demande étaient des barrières pour l'accès aux services. Les femmes des différents groupes de consultation qui utilisent ou ont utilisé différents programmes d'aide sociale ont estimé que leur coordinateur de cas ne les avait pas informées de tous les avantages dont elles pouvaient bénéficier et qu'en conséquence, leur capacité d'avoir le meilleur accès au service dépendait trop du bon vouloir du coordinateur. Les femmes ayant un emploi, poursuivant des études ou ayant des enfants en bas âge ont jugé que les heures auxquelles les services sont disponibles ne sont pas appropriées et que cela pose un problème.

Les mères de jeunes enfants ont même estimé qu'il était difficile d'avoir accès à de l'information sur les services de la ville parce qu'elles n'ont pas suffisamment de temps pour lire les tableaux d'affichage, utiliser les systèmes de téléphone à clavier ou s'asseoir et attendre leur tour d'être servie. De manière générale, les femmes ont jugé qu'il était difficile d'obtenir par téléphone des renseignements sur les services et la façon d'y accéder, qu'on les « faisait tourner en rond », que les prestataires de services répondaient rarement aux appels et prenaient beaucoup de temps pour rappeler lorsqu'elles avaient laissé un message vocal.

Les recommandations des femmes

D'autres personnes, y compris les fonctionnaires municipaux, jouent un rôle déterminant dans la manière dont les femmes vivent leur expérience des services. C'est peut-être pour cette raison que les femmes ont émis un certain nombre de suggestions au cours des ateliers en ce qui concerne les prestataires de services. L'idée de pouvoir accéder à de l'information et à des services en ayant un contact direct avec une personne est revenue sur la table à de nombreuses

reprises au cours des discussions. Les femmes ont proposé que soit mise en place une ligne centralisée d'information sur les services à laquelle répondraient des personnes bien informées qui pourraient, soit traiter la question, soit la transmettre à une autre personne mieux à même de fournir la bonne réponse¹.

Des variations autour de cette suggestion ont inclus l'idée de créer un centre ou un bureau central à proximité des installations municipales où les femmes pourraient se rendre en personne et se renseigner auprès d'une « personne en chair et en os » sur les services offerts par la ville. Les femmes ont aussi souhaité que les renseignements fournis au téléphone soient moins « fouillis » et que le délai de retour d'appel soit plus court. Les femmes plus jeunes ont également suggéré que des agents de protection soient présents pour garantir la sécurité de nuit des passagers dans les autobus d'OC Transpo, ce qui leur donnerait un plus grand sentiment de sécurité et serait un outil proactif de prévention du crime.

Dans un certain nombre de groupes de discussion, les femmes ont estimé que les fonctionnaires municipaux, particulièrement ceux qui sont en contact direct avec le public, devraient suivre des cours de formation continue sur les questions de sensibilité culturelle. Elles ont aussi suggéré d'engager un plus grand nombre de membres de groupes ethniques minoritaires car ces personnes seraient davantage capables de comprendre les besoins de leur communauté respective.

Les femmes ne parlant ni français ni anglais, ainsi que leurs amis et parents, ont recommandé que l'information soit fournie dans un plus grand nombre de langues et que davantage d'employés parlant leur langue soient recrutés par la ville d'Ottawa. Un certain nombre de personnes francophones ont demandé que le nombre de fonctionnaires bilingues soit augmenté. Une femme a suggéré de créer un bureau d'ombudsman pour que les femmes ayant un problème d'accès à un service puissent faire appel à une tierce partie.

Les services de garde d'enfants sont un service offert par la ville d'Ottawa et représentent

¹La ville d'Ottawa est déjà dotée d'un tel service, le numéro 580-2400; toutefois, très peu de femmes en avaient connaissance, ce qui renvoie à une question de sensibilisation du public.

aussi un élément qui contribue à faciliter l'accès des mères aux autres services municipaux. Il a été recommandé que soient mis en place des services de garde d'enfants dans les autres services, tels que les centres d'emploi et les bureaux d'aide aux particuliers. De même, il a été suggéré d'offrir des programmes, tels que des cours de formation professionnelle dans les centres communautaires, en même temps que des programmes destinés aux enfants. Les femmes ont demandé que davantage de centres de garde d'enfants soient subventionnés, particulièrement dans les régions mal desservies par la ville. De manière générale, les femmes ont indiqué qu'elles préféreraient les centres de garde d'enfants formels à ceux opérés par des particuliers à leur domicile. Elles ont souhaité avoir accès à une agence de garde et à une liste d'attente centralisées. Un certain nombre de femmes ont aussi mentionné qu'il fallait créer un plus grand nombre de centres de garde où l'on puisse laisser les enfants pendant une courte période de temps.

Parce qu'OC Transpo est un outil important qui aide les femmes à accéder aux autres services de la ville, dans presque tous les groupes de consultation, les femmes ont émis des recommandations pour que soit amélioré l'accès aux services de transport en commun. Les suggestions ont touché toutes les questions, notamment celles relatives à la sécurité, aux itinéraires, aux horaires, au prix du transport et au design des autobus. Toutes ces suggestions sont discutées en détail dans le rapport complet.

Certaines suggestions ont été faites en vue d'augmenter le nombre et la qualité des services offerts : mettre davantage d'autobus en circulation aux heures de pointe, offrir des logements à faible loyer, veiller à ce que les règlements municipaux soient mieux appliqués et respectés, offrir davantage de programmes sur l'éducation des enfants, bâtir un plus grand nombre de stades et octroyer plus d'argent aux bénéficiaires d'aide sociale. De nombreuses autres recommandations ont été faites en vue de réduire les coûts défrayés par les femmes pour accéder aux services, comme, par exemple, accorder des subventions pour les programmes de loisirs et diminuer le prix des cartes d'abonnement d'autobus.

Un cinquième de toutes les recommandations émises par les femmes ont concerné l'amélioration de la qualité des services d'information et ont inclus des idées relatives aux lieux

où placer les dépliants d'information et les publications, à la forme et au contenu que les documents d'information devraient avoir, aux langues dans lesquelles l'information devrait être donnée et aux moyens de rendre l'information plus accessible aux femmes ayant des handicaps. Certaines femmes ont apprécié l'idée de discussions de groupe pour apprendre comment accéder aux services offerts par la ville.

Les recommandations qui figurent dans le présent document ne représentent qu'un petit nombre des suggestions émises au cours des ateliers. Pour de plus amples informations sur ces recommandations, en particulier celles ayant trait à une gamme spécifique de services, veuillez vous reporter au rapport intégral.

Une combinaison de services

Certain services municipaux sont particulièrement importants pour aider les femmes à accéder à d'autres services offerts par la ville d'Ottawa : les services de transport en commun, les services de garde d'enfants et les services d'interprétation des différences culturelles. Les femmes ont souvent recommandé que ces trois types de services soient combinés avec d'autres services municipaux. Les participantes aux groupes de consultation ont également indiqué qu'elles voulaient pouvoir avoir accès à toute information concernant tous les services municipaux disponibles, quel que soit l'endroit où ils sont offerts.

L'Internet et les technologies des communications

La réaction de l'ensemble des participantes a été assez négative en ce qui a trait aux répercussions que les progrès des technologies des communications ont eu et auraient sur leur capacité d'accès aux services de la ville. Elles ont estimé que les applications de ces progrès technologiques, telles que les systèmes de téléphone à clavier et de messagerie électronique, rendaient plus difficile de parler à une « personne en chair et en os ». La seule exception à cette analyse a été la ligne automatisée 560-1000 d'OC Transpo permettant d'avoir accès aux horaires des autobus de la compagnie. Il a été souligné que ce système fonctionnait bien parce qu'il était adapté aux besoins des femmes et ne fournissait que l'information demandée, par exemple, l'horaire pour un arrêt d'autobus spécifique.

La très grande majorité des femmes avec lesquelles nous avons parlé n'avaient pas d'accès à l'Internet à leur domicile. La plupart des participantes savaient qu'elles pouvaient accéder à l'Internet dans les centres communautaires, les centres de ressources et les bibliothèques, toutefois un grand nombre des obstacles précédemment mentionnés les empêchaient également d'accéder aux ordinateurs fournis par la municipalité. Les raisons pour lesquelles les femmes n'avaient pas d'accès à l'Internet incluaient les suivantes : elles ne possèdent pas d'ordinateur, elles n'ont pas les moyens de payer l'abonnement à un fournisseur de service Internet ou elles ne savent pas utiliser un ordinateur. Les jeunes femmes représentaient l'exception. Cependant, seulement deux des femmes à qui nous avons parlé connaissaient l'existence du site Internet de la ville d'Ottawa et y avaient déjà accédé.

Les femmes et la ville d'Ottawa

Des recherches existantes portant sur les femmes et l'administration locale ont fait ressortir deux arguments selon lesquels il serait nécessaire de prendre davantage les besoins des femmes en considération : en premier lieu, les femmes sont plus vulnérables que les hommes, et le fait d'améliorer les conditions de vie des groupes les plus vulnérables au sein de la collectivité améliore aussi les conditions de tous; en second lieu, les femmes et les hommes occupant des positions et des emplois différents sur le marché du travail et au sein de la cellule familiale, les questions qui sont plus importantes pour les femmes risquent de passer inaperçues à cause du nombre relativement faible de femmes participant aux prises de décision dans le système de gouvernance municipale. Ces deux arguments ressortent du principe démocratique : l'administration locale sera plus démocratique s'il prend davantage en compte les intérêts des femmes. Ceci, bien entendu, requiert de la ville qu'elle se consacre à l'intérêt des femmes dans leur totalité et dans toutes leurs diversités.

Les femmes continuent de représenter la majorité des dispensateurs de soins aux enfants et aux adultes qui sont à charge et pour cette raison même, elles font face à certaines difficultés d'accès aux services municipaux que les hommes n'ont pas forcément. Les familles monoparentales sont bien plus souvent dirigées par des femmes que par des hommes, avec pour résultante que les femmes peuvent des besoins différents des hommes en ce qui a trait à l'accès

aux services municipaux. Parce que, dans leur rôle de dispensatrices de soins, les femmes travaillent souvent à la maison, elles peuvent manquer d'opportunités de savoir ce qui se passe dans la société où elles vivent et des langues dans lesquelles les services sont fournis; en conséquence, la barrière de la langue peut les affecter beaucoup plus que les hommes.

Les expériences vécues par les femmes dans leurs rapports avec l'administration locale diffèrent également de bien d'autres manières. La question de la sécurité est un enjeu d'importance, en particulier pour les femmes plus jeunes. Ceci est aggravé par le fait que les femmes utilisent plus que les hommes les services de transport en commun. Pour toutes ces raisons et plus encore, les expériences des femmes doivent être prises en compte lorsqu'il s'agit d'élaborer la manière dont les services seront fournis par la nouvelle ville d'Ottawa.

Et maintenant, qu'est-ce qu'on fait?

Bien que ce rapport réponde à certaines des questions fondamentales que nous avons posées, notre tâche n'est pas encore terminée. Au cours de la deuxième phase de notre projet, nous relierons les expériences et les suggestions émises par les participantes des groupes de consultation et nous élaborerons des recommandations concrètes en vue de les présenter au conseil municipal. Nous serons assistés dans cette seconde phase par les femmes qui ont participé aux groupes de consultation, par des citoyens, des représentants d'organismes communautaires et par des représentants de la ville d'Ottawa. Nous vous invitons à prendre part aux discussions portant sur ces recommandations lors du Forum communautaire qui se tiendra le 29 septembre 2001 à l'hôtel de ville d'Ottawa.

Tableau 1. Services municipaux discutés par les groupes témoins

Services	Groupes témoins																				
	Accès à l'emploi/ Conservation de l'emploi*			Vie et santé de la famille									Sécurité et sûreté				Mobilité				
	E1	E2	E3	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	S1	S2	S3	S4	M1	M2*	M3	M4	
Programme des appareils et accessoires fonctionnels (PAAF)									x		x	x								X	
Centres d'emploi	x		X	X	x															X	x
Formation et emploi		X	X	x				x					x							x	
Centre d'entrepreneuriat																				x	
Expérience, poursuite et reprise des études pour les parents (EXPRESS)	X			x			x														
Programme ontarien de soutien aux personnes handicapées (POSPH)							X		x			x								X	
Ontario au travail	x		X																		x

Tableau 1. Services municipaux discutés par les groupes témoins

Services	Groupes témoins																			
	Accès à l'emploi/ Conservation de l'emploi*			Vie et santé de la famille									Sécurité et sûreté				Mobilité			
	E1	E2	E3	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	S1	S2	S3	S4	M1	M2*	M3	M4
Vie et santé de la famille																				
Arénas					x	X	x			x		x								
Garderies	X	X	X	x	x	X	x	X		X	x	X	x	X						
Centres communautaires	x			X	x	X	X	X	X	X		X	x	x		x			x	x
Centres de santé communautaire			x	x		x	X	X		X	X	x							x	
Centres de ressources communautaires							X					x								
Counselling		x	x		x		X		X			x	x	x						
Services de santé et sociaux essentiels	X			x	x		x					x							X	
Éducation de la santé	X	x		X		x					x	x	X	x						
Gestion du foyer			X				x		X		x	x			x				x	
Logement et abris	X			x	X		X	X		X	X	x	x	X					x	
Interprètes			x					x			X		x							

Tableau 1. Services municipaux discutés par les groupes témoins

Services	Groupes témoins																			
	Accès à l'emploi/ Conservation de l'emploi*			Vie et santé de la famille									Sécurité et sûreté				Mobilité			
	E1	E2	E3	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	S1	S2	S3	S4	M1	M2*	M3	M4
Bibliothèque				X	X	X	X	x	x	X		X		x					x	
Parcs			x			x	x										x	x		x
Piscines				x	x	X	X			X	x	x								
Programmes de parentage	x			x		X	x				x	X								
Programmes de loisirs		x		X		X	X	x	X	X	x	X								
Centre de santé sexuelle				x			x													x
Services aux jeunes				X	x		x													x
Assistance sociale (programme non spécifié)	X	X	X		X		X	X			X		x	X						x
Services de sécurité et de sûreté																				
37134										x			X	X		X				
Ambulance						x				x			X	X		X	x	X		

Tableau 1. Services municipaux discutés par les groupes témoins

Services	Groupes témoins																			
	Accès à l'emploi/ Conservation de l'emploi*			Vie et santé de la famille									Sécurité et sûreté				Mobilité			
	E1	E2	E3	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	S1	S2	S3	S4	M1	M2*	M3	M4
Mise en application des règlements	x						X					x	x					X	X	X
Services d'incendie													X		x	X				
Services de police						x		x					X	X	X	X				
Services de mobilité																				
Cyclisme												x					X	X	X	X
Paratranspo						x				x							X	X	x	X
Stationnement									x								X	X	x	x
OC Transpo	X	X	X	X	X	X	X	X		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Réseau routier				X											x		X		X	X
Trottoirs										X					x		X	X	x	X
Déneigement				x						X							x	x		X
Taxis				x						x	X		x				X	x		
Transecure				x			x						x	X	x	X	X	X	X	X

* Le Groupe M2 a discuté des services de mobilité et des services d'accès à l'emploi et de conservation de l'emploi.

Tableau 2. Facteurs ayant favorisé l'accès des femmes aux services municipaux

Animateurs/ Animatrices	Groupes témoins																			
	Accès à l'emploi/ Conservation de l'emploi*			Vie et santé de la famille									Sécurité et sûreté				Mobilité			
	E1	E2	E3	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	S1	S2	S3	S4	M1	M2*	M3	M4
Accès à l'information et aux services																				
Information fournie	x			X	X	X	X		X		X	x	X	x	x	X	X	x	x	x
accès à domicile	x					x	x					x	x							
accès par répertoire					x	x	x		X			x								
accès par courrier						x	x		x											
accès par téléphone	X			X			x		X		x	x	x	x		x	X	x	x	
accès par TV ou radio							x							x		x	x			x
accès par atelier				x			x		X				x			x				
accès par la bibliothèque	x				x	X	x						x			x				
accès par l'école	X		x	X	X							x	X	x		x	x	x		
accès automatisé	x			x			x					x					x			
accès en personne	x			x					x				x				x			
Emplacement																				

Tableau 2. Facteurs ayant favorisé l'accès des femmes aux services municipaux

Animateurs/ Animatrices	Groupes témoins																			
	Accès à l'emploi/ Conservation de l'emploi*			Vie et santé de la famille									Sécurité et sûreté				Mobilité			
	E1	E2	E3	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	S1	S2	S3	S4	M1	M2*	M3	M4
Général	x	x	x	x		X	x	x		x			X		x			x	x	
Interactions avec des personnes																				
Quartier				x			x					x	X				x			
Interactions avec des personnes																				
Pourvoyeur de service de la Ville	X	x		X	X	x				x	x		x	X	X		X	X	X	X
Autre pourvoyeur de services		x		x	X	X	X	x	X			x	X	X	x					
Membre du public				x	x				x	x	X	x		x	X	x	x	x	x	
Soi-même	x				x	x				x	X	x	x		X	x	x	x		
Défense des droits des clients	x										X		x	x	x			x	x	
Bonne attitude du pourvoyeur de service	x						x						x	X			X		x	X

Tableau 2. Facteurs ayant favorisé l'accès des femmes aux services municipaux

Animateurs/ Animatrices	Groupes témoins																			
	Accès à l'emploi/ Conservation de l'emploi*			Vie et santé de la famille									Sécurité et sûreté				Mobilité			
	E1	E2	E3	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	S1	S2	S3	S4	M1	M2*	M3	M4
Pourvoyeur de service de soutien			x	X	X	x						X	x	x	x			x	x	
Prestation des services : autres aspects																				
Regroupement des services	x		x	x		x			x	X			x			x	x	x		x
Intervention rapide	x			x	x		x				x	X	x			X	x	x		x
Subventions et rabais	X		x			x	X	X			x							x	x	
Service de l'heure	x		x			x	X				x						x	x		x
Transparence dans la prestation des services	x												x							
Variété/souplesse	x			x		x	X					x								

* Le Groupe M2 a discuté des services de mobilité et des services d'accès à l'emploi et de conservation de l'emploi.

Tableau 3. Facteurs ayant entravé l'accès des femmes aux services municipaux

Obstacles	Groupes témoins																			
	Accès à l'emploi/ Conservation de l'emploi*			Vie et santé de la famille									Sécurité et sûreté				Mobilité			
	E1	E2	E3	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	S1	S2	S3	S4	M1	M2*	M3	M4
Accès à l'information et aux services																				
Ignorait l'existence du service		X	x	X	X	X	X	X	X	x	X	X	X	X	x	X	X	X	x	
Accès par téléphone	X			x		X		x	X	x	X	X	X	x	x		X	X		
Accès automatisé	X	x							x	x		X	x				x	x		
Emplacement																				
Général	X	x	x	X		X		x			x	x	x	X	x		X	x		
Quartier	x					x				X	x	X				x				
Interactions avec des personnes																				
Fournisseur de service de la Ville	X		x	X	X	X	X	x	x	x	x		x	X	X		X	X	X	X
Autre fournisseur de service				x	x	x			x		x			x				x		
Membre du public					x	x	x		x		x		x		X	x		X	X	X
Soi-même	x			x	x	x				x	X		x			x	x	X		

Tableau 3. Facteurs ayant entravé l'accès des femmes aux services municipaux

Obstacles	Groupes témoins																				
	Accès à l'emploi/ Conservation de l'emploi*			Vie et santé de la famille									Sécurité et sûreté				Mobilité				
	E1	E2	E3	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	S1	S2	S3	S4	M1	M2*	M3	M4	
Attitude négative du pourvoyeur de service	X	x	x	X	X	X	X	X	x		x		X	X	X		X	X	X	X	
Se sent harcelée							x								x	x	x	x	x		
Reçu comme réponse : « Ce n'est pas mon travail. »	x			x		x		x		x					x			x		x	
Appels téléphoniques laissés sans suite	X				x	X					x				x			x			
Réponse évasive	x	x						x	x		x	X						x			
Obstacles matériels																					
Saleté des locaux																		X		x	X
Éclairage												x						X			
Obstacles							x								x				X	x	X
Réparations nécessaires																		X	x		
Problèmes de signalisation																		X	X		

Tableau 3. Facteurs ayant entravé l'accès des femmes aux services municipaux

Obstacles	Groupes témoins																			
	Accès à l'emploi/ Conservation de l'emploi*			Vie et santé de la famille									Sécurité et sûreté				Mobilité			
	E1	E2	E3	F1	F2	F3	F4	F5	F6	F7	F8	F9	S1	S2	S3	S4	M1	M2*	M3	M4
Cigarette																	x		x	
Prestation des services : autres aspects																				
Non fiable	X		x				x							x	x			X		x
Discrimination			x		x	X							X		x		x			
Dépense	X	X	X	X		X	x	X	x	X	X	x	x	X	X		X	X	X	x
Obstacle linguistique		x	x										x	X		x				x
Service non disponible	x			x		X	X		x			x					x			X
Ne fournit pas assez d'argent	X	x							x		X		x	X						
Lenteur à réagir	X		x	x		X	X	x	X	x		X	X	x	X	x	X	X	X	X
Temps fourni	X		x		x	X	x		x	x		x		x	x		X	X	X	x
Incapacité de répondre à la demande	X			X		X	X	x	x	x	X	X	x	x			X	x	X	

* Le Groupe M2 a discuté des services de mobilité et des services d'accès à l'emploi et de conservation de l'emploi.