

Étude de cas: centres d'autonomisation des jeunes femmes et portail en ligne (Suède)

Les [Swedish Association of Women's Shelters and Young Women's Empowerment Centres](#) (YWEC) (Association suédoise des foyers d'hébergement pour femmes victimes de la violence et les Centres d'autonomisation des jeunes femmes) et la [National Organization of Women's and Young Women's Shelters](#) (Organisation nationale des foyers d'hébergement pour femmes et jeunes femmes) ont créé des centres bénévoles d'autonomisation des jeunes femmes pour aider des femmes et des jeunes filles âgées de 12 à 20 ans. Le premier centre a été inauguré en 1995, et en 2011, il y en avait 60 semblables dans différentes villes du pays, toutes lancés par des jeunes femmes qui ont collaboré pour aider des adolescentes et des jeunes femmes à devenir autonomes. Le projet utilise la technologie pour fournir des informations, des possibilités de dialogue entre les pairs, et des services d'appui aux jeunes femmes, et encourager le partage des connaissances sur les pratiques prometteuses parmi les prestataires de services.

Le programme a notamment mis au point un site Web national d'autonomisation pour toutes les jeunes femmes ([Tjejjouren.se](#)), créé des sites Web conviviaux à l'intention des centres locaux et des outils du Web spécialement conçus pour faciliter une communication sûre des personnels des centres avec des jeunes femmes, et établi un intranet national permettant l'échange d'idées entre les centres. Le site Web [Tjejjouren.se](#) constitue une ressource essentielle pour joindre les jeunes femmes qui n'auraient pas autrement accès aux services d'appui. Il contient des renseignements sur des sujets comme l'image de l'idéal physique, la violence, l'amitié et la toxicomanie, des articles sur des événements courants d'intérêt pour les jeunes femmes, des sondages mensuels, un blog permettant aux jeunes femmes de contribuer avec des textes ou des photos, et une fonction "boîte aux lettres" où des internautes peuvent poster des questions de manière anonyme.

Historique:

Les Centres d'autonomisation des jeunes femmes sont des ONG bénévoles, dont près de la moitié fait partie de l'une des deux organisations de coordination - l'Association suédoise des foyers d'hébergement pour femmes victimes de la violence et les Centres d'autonomisation des jeunes femmes (SKR) ou l'Organisation des centres d'hébergement pour femmes et jeunes femmes (Roks). Toute personne qui se définit comme une jeune femme ou qui souhaite en savoir plus sur les expériences vécues par les jeunes femmes peut solliciter l'assistance d'un centre sur ses sujets de préoccupation, l'objectif du site étant d'atteindre 540.000 jeunes femmes partout en Suède.

Des adolescentes, la plupart âgées de 12 à 20 ans, contactent souvent le centre par téléphone, courriel et messagerie instantané en ligne, qui sont également les principaux outils utilisés par le personnel bénévole pour communiquer avec elles. Des jeunes femmes consultent les centres sur des questions concernant l'école, la famille, la violence sexuelle et physique, l'automutilation, la faible estime de soi et autres préoccupations. Parfois la jeune fille a simplement besoin qu'on l'écoute. Le contact peut varier d'une simple question à un contact de longue durée. La tâche de la travailleuse bénévole consiste essentiellement à écouter, à reconforter et à agir comme une soeur aînée. Plutôt que de donner des conseils ou poser un diagnostic précis, il s'agit d'aider une jeune femme à formuler ses pensées, ses besoins, et à réduire tout sentiment de culpabilité ou de honte qu'elle pourrait éprouver.

Cette méthodologie est considérée comme permettant l'autonomisation des jeunes femmes à long terme, et le renforcement de leur condition à titre individuel et en tant que groupe social. Les centres s'impliquent également dans des activités de prévention pour attirer l'attention aux problèmes sexospécifiques en organisant des ateliers dans des écoles et centres de jeunesse, des rencontres avec des jeunes à l'occasion de festivals et d'événements, des camps d'été pour jeunes femmes ou des débats et des manifestations en faveur des droits des jeunes femmes.

La demande et le nombre croissant de centres d'autonomisation ont nécessité une coordination et une intégration accrues pour faciliter la création de nouveaux centres et améliorer leur efficacité. En 2008, trois projets de coopération entre centres ont été élaborés simultanément dans différentes régions du pays - une plateforme régionale YWEC en ligne, un forum de discussion (chat room) de soutien utilisant la communauté virtuelle LunarStorm, et un intranet national pour les centres. Ces trois projets ont fusionné comme un mouvement populaire afin de créer une plateforme nationale en ligne avec intranet intégré et services de messagerie personnalisés à l'usage de tous les centres. Les centres se sont réunis et ont constitué un comité représentant les organisations et les deux groupes de coordination chargés de la mise en oeuvre du projet et de la supervision de ses éléments connexes (par ex. assurer le financement continu, le recrutement de personnel et la facilitation d'accords sur des décisions importantes des deux organisations de coordination). Plusieurs facteurs ont concouru à la création de la plateforme nationale:

- une solide assise populaire composée des 60 centres et leur personnel pour la période de lancement (quatre employés à plein temps la première année).
- des "promoteurs" individuels et des forces vives disposés à offrir leurs services.

- le soutien (y compris financier) d'organisations solidement implantées.
- des possibilités de financement grâce au Conseil national de la jeunesse de Suède (Swedish National Board for Youth Affairs) et du Fonds suédois du patrimoine (Swedish Inheritance Fund).

Analyse du processus:

Le réseau ou les organisations et la base de ressources existants se sont avérés essentiels au lancement et au succès initial du projet. Parallèlement, la planification d'actions futures avec moins de fonds disponibles et des effectifs réduits a permis d'assurer la viabilité du projet. L'objectif à long terme a exigé un équilibrage des besoins à court terme et des éléments du projet nécessitant un minimum de maintenance. Ainsi, les outils Web élaborés devaient être les plus conviviaux possible pour permettre aux centres et à leur personnel de s'en familiariser sans assistance technique. L'équipe s'est également efforcée d'insuffler un sentiment de responsabilité et d'engagement envers le projet au sein de chaque centre et de son personnel bénévole par des actions consistant à:

- visiter 42 centres la première année pour y présenter le projet, obtenir du soutien et des réactions.
- travailler pour et avec un comité directeur représentant les organisations de coordination avec des membres représentatifs des centres.
- constituer des groupes d'essai composés de bénévoles des YWEC évaluer les outils et les pages Web, s'assurer qu'ils sont adaptés aux besoins existants.
- collaborer avec une équipe de rédacteurs bénévoles qui ont contribué des textes à la page Web, s'assurer que les textes sont représentatifs du mouvement.
- produire des documents de politique commune définissant le sens du soutien et de l'autonomisation qui serviront de lignes directrices aux centres dans leurs contacts avec des jeunes femmes qui sollicitent une aide ou des informations.
- offrir des possibilités de débat comme des réunions nationales et des activités de renforcement des capacités.

L'élaboration de la plateforme en ligne pour jeunes femmes (Tjejjournalen.se) a utilisé de la même manière différentes stratégies pour s'assurer que le site atteint efficacement l'audience qu'il vise (jeunes femmes) et répond à leurs besoins. Ces stratégies ont consisté à:

- créer un groupe de discussion composé de jeunes femmes de 12 à 20 ans qui ont rencontré à plusieurs reprises les membres du personnel pendant

la période de création du site Web pour examiner le contenu du site et les stratégies de sensibilisation. Le groupe a également testé et évalué la structure et les fonctions du site Web.

- élaborer des lignes directrices relatives aux textes et aux illustrations, nuancer un programme féministe afin de créer un espace sûr, accueillant et stimulant susceptible d'atteindre le plus grand nombre de jeunes femmes possible. Les directives ont recommandé, entre autres:
 - d'utiliser un langage simple, non-bureaucratique et direct.
 - d'utiliser une approche positive et stimulante des sujets difficiles ou socialement sensibles.
 - d'utiliser une approche inclusive, pour rendre chaque document pertinent pour un segment différent de jeunes femmes, indépendamment de leur sexualité, origine ethnique ou condition socio-économique, etc.
 - de refléter différents "types" de jeunes femmes, dans les textes et les images, pour qu'un vaste groupe d'entre elles puisse se reconnaître dans le site, tout en élargissant la notion de ce que veut dire être une jeune femme.
 - savoir où les jeunes femmes se renseignent sur leurs sujets de préoccupation ou trouvent l'information qu'elles estiment digne de foi et utiliser ces canaux pour communiquer (par ex. promouvoir Tjejjouren.se sur Facebook et communiquer avec des enseignants)
 - offrir aux jeunes femmes la possibilité de poster leur propre contenu et établir le programme affiché sur un blog du site.

poster des questions et réponses anonymes à partir des YWEC, qui est l'activité la plus populaire du site permettant aux jeunes de voir ce que demandent d'autres jeunes, de ce rendre compte qu'ils ne sont pas seuls avec leurs problèmes et de lire des réponses aux préoccupations communes. Les questions et réponses postées constituent une base de données précieuse sur des sujets comme la puberté, la manière de rapporter un crime ou d'obtenir une aide après un viol.

Résultats

Le site Web de Tjejjouren, qui présente et relie les activités de 60 centres, a été lancé en 2010 à l'occasion de la Journée internationale de la femme (8 mars). Le site contient des textes instructifs sur des sujets comme l'idéal physique, l'amitié et la toxicomanie, et des articles sur des événements courants d'intérêt aux jeunes femmes, des sondages mensuels, un blog où des jeunes femmes peuvent poster des textes et des photos, et une fonction "boîte aux lettres" permettant aux internautes de poster des questions de façon anonyme. Le site

visé à créer un espace sûr et stimulant pour les jeunes femmes, et à abaisser le seuil à partir duquel des femmes peuvent communiquer avec les centres. En atteignant le plus de jeunes femmes possible, pas simplement celles qui ont un besoin urgent d'aide ou qui sont confrontées à un problème précis, des jeunes femmes peuvent demander de l'aide à un stade antérieur et recevoir plus rapidement des conseils d'experts en cas de besoin.

La boîte aux lettres nationale pour des questions anonymes a constitué un pas important dans cette voie. S'il est vrai que les centres locaux reçoivent surtout du courriel ayant pour thème la violence, les pensées suicidaires, les troubles alimentaires et l'inceste, des questions sur la puberté, l'idéal physique et le sexe y sont aussi fréquemment abordées. Les centres du pays répondent à tour de rôle à ces courriels ou questions, qui sont postés sur le site avec la question. Chaque réponse est vérifiée par un coordonnateur avant d'être postée pour s'assurer qu'aucune information sensible, comme la divulgation d'un nom, n'est publiée et que la réponse formulée correspond aux lignes directrices définies en commun. Le site contient propose des liens à tous les YWEC de Suède, permettant aux jeunes femmes de trouver facilement le centre le plus proche ou le moins éloigné de chez elles.

Utilisation du site:

Étant donné que les internautes sont anonymes, les données relatives aux groupes d'âge qui consultent le site ne sont pas répertoriées, bien qu'une enquête menée au printemps de 2011 auprès de 200 répondants et postée sur Tjejjouren.se indique que:

- l'âge moyen des internautes est de 17 ans, dont 40% vivent dans de grandes villes, 40% dans des villes plus petites et près de 20% viennent des régions rurales.
- environ 80% ont un ou les deux parents nés en Suède.
- environ 10% sont victimes d'actes de violence et/ou de harcèlement dans leur famille.
- 6% se sentent surveillés par leurs familles.
- Pendant la première année, entre mars 2010 et mars 2011, le site a reçu la visite de 180.000 internautes et environ 4.000 courriels de jeunes femmes en quête de soutien ou d'une réponse à leurs préoccupations. En août 2011, le site recevait la visite de 1.200 internautes et 15 courriels ou questions par jour.
- 150 billets de blog rédigés par des jeunes femmes ont été postés sur le site.
- le [Girl Guide](#) (Guide pour les filles), base de données d'information composée d'une centaine de sujets a été produit. Les thèmes qui y sont

abordés varient des troubles alimentaires à la violence, à l'amitié et au féminisme.

Collaboration des centres:

Le projet a renforcé la communication et la collaboration entre les centres, facilitant le partage d'expériences et la multiplication des échanges de connaissances. Le site Tjejjouren se. a permis aux centres de parler d'une seule voix, accroissant le retentissement et l'impact de leurs activités. Les pages Web personnalisées, les services de courriel et les outils de messagerie instantanée ont amélioré l'efficacité et renforcé la sécurité des services de soutien en ligne. Ainsi, un centre à Stockholm (Stjärnjouren) a souligné que la plateforme avait permis aux YWEC d'aider et d'autonomiser plus de jeunes femmes qu'auparavant, précisant que *“depuis le lancement de Tjejjouren, le nombre de filles qui sollicitent notre soutien a augmenté de 70 à 100%. Très satisfaisant!”*

D'autres résultats du projet incluent:

- Des réponses concertées aux demandes d'information déposées dans la boîte aux lettres commune qui permettent aux centres d'apprendre les uns des autres, en lançant des débats internes sur les différentes conceptions de ce que constituent le soutien et l'autonomisation, en encourageant le renforcement des capacités et en accélérant la progression des activités des centres.
- Le projet a également permis aux deux tiers des centres de créer des pages Web individuelles et personnalisées et d'élaborer des outils en ligne adaptés à leurs activités.
- La mise en place d'un site Intranet national, où les bénévoles échangent des points de vue, trouvent l'information et reçoivent une assistance technique.
- Le site et les centres ont fait l'objet d'une couverture médiatique intensive, avec 64 articles sur Tjujjouren se. et les YWEC publiés et diffusés sur les ondes entre mars 2010 et août 2011.
- Le site s'est associé à des organisations régionales de jeunesse et de défense du droit à l'égalité et a présenté ses activités à l'occasion de manifestations importantes comme la conférence annuelle européenne sur la violence à l'égard des femmes qui s'est déroulée à Varsovie en 2010.

Leçons tirées et recommandations

- Les projets de collaboration sont longs et doivent prévoir et laisser le temps à l'examen de nouvelles idées et à l'établissement progressif d'un consensus.
- La collaboration avec des petites organisations bénévoles nécessite des calendriers souples et une compréhension des activités de bénévolat. Le travail concerté est essentiel au succès de l'entreprise.
- Le soutien d'organisations solidement implantées ou des bases de ressources (comme les organisations de coordination SKR et Roks) est indispensable et nécessite un engagement et un dialogue continu des équipes du projet auprès des partenaires fondateurs pour en assurer la viabilité dans le temps.
- La participation des groupes cibles à l'élaboration du projet est impérative.
- Les éléments principaux à considérer pour la reproduction du projet consistent à:
 - analyser les circonstances: *y a-t-il des organisations capables de s'associer pour former une base?*
 - utiliser des ressources et des expériences existantes: *y a-t-il un projet semblable ou un programme de sensibilisation existant? Pouvez-vous y joindre?*
 - planifier la viabilité future: *comment le projet fonctionnera-il à la longue?*
 - s'assurer que le projet correspond aux besoins du/des groupes cibles. Organiser des groupes de discussion, mener des enquêtes ou des entrevues et laisser le groupe cible évaluer les résultats.

Source: Carin Göranson, Kvinnojourer, Stockholm.

