



EN AVANT TOUTE(S)

RAPPORT D'IMPACT 2024

COMMENTONSAIME.FR :
UN PARI RÉUSSI

avec l'accompagnement d'Improve

EN AVANT
TOUTE(S)



Cette mesure d'impact, menée sur l'année 2023, a été coordonnée par : Aurélie Garnier-Brun, directrice du développement et du mécénat, avec l'appui de Nabintou Mendy, cheffe de service, et de Maria Ana Cabrita, répondante au tchat. Le rapport d'impact a été encadré et produit par Louise Delavier, directrice des programmes et Ynaée Benaben, directrice générale.

L'ensemble de ce travail a été mené avec l'appui du cabinet Improve et l'expertise de Julie de Noray.

© En avant toute(s), 2024. Tous droits réservés.

Graphisme et mise en page : Angela Marcellus.

EN AVANT TOUTE(S)

RAPPORT D'IMPACT 2024

COMMENTONSAIME.FR : UN PARI RÉUSSI

avec l'accompagnement d'Improve

SOMMAIRE

AVANT PROPOS	6
EN AVANT TOUTE(S) EN BREF	8
MÉTHODOLOGIE	10
LES IMPACTS DE COMMENTONSAIME.FR EN BREF	12
IMPACTS DE COMMENTONSAIME.FR	14
SUR LE PASSAGE À LA PAROLE	14
SE SENTIR ÉCOUTÉ·E	16
SE SENTIR EN CONFIANCE	18
SE SENTIR ENTOURÉ·E	19
SUR LA PRISE DE CONSCIENCE	21
PRENDRE CONSCIENCE DES VIOLENCES	23
COMPRENDRE LES MÉCANISMES DES VIOLENCES	24
SUR L'ACCÈS À DES RECOURS ET ORIENTATIONS	26
AUPRÈS DE L'ENTOURAGE	27
À TRAVERS UNE ORIENTATION SUR-MESURE	27
EN MAINTENANT UN ESPACE DE PAROLE ET D'ACCOMPAGNEMENT	28
PLUE-VALUE ET SATISFACTION	29
CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS	32
REMERCIEMENTS	34



AVANT-PROPOS

Il y a maintenant dix ans, **En avant toute(s) a fait le pari inattendu de parler d'amour pour mettre fin aux violences.** En prônant une éducation aux relations saines, nous avons choisi de transformer le paradigme de la prise en charge des victimes.

La création de Commentonsaime.fr et de son tchat en 2016 est venue du constat partagé d'un besoin d'actions spécifiques envers les jeunes femmes victimes de violences ou à risque, afin de pallier leur faible présence au sein des dispositifs associatifs ou institutionnels. Les jeunes femmes se reconnaissaient peu dans les représentations des violences conjugales, du fait, entre autres, de leur terminologie comme des représentations stéréotypées qui les associaient davantage à une vie de famille, dans le cadre d'une relation stable voire même du mariage. Les usages des jeunes également différaient, avec une utilisation accrue du numérique, un recours prévalent à internet comme source d'information et une présence marquée sur les réseaux sociaux.

Pour répondre à ce diagnostic, il semblait donc essentiel à la toute jeune équipe d'En avant toute(s) de **questionner la pratique sociale et de l'adapter aux besoins** identifiés, pour **agir sur l'ensemble du parcours des jeunes** concerné·es : en prévention comme en urgence.

Aussi, notre choix fut tout d'abord d'**investir internet** d'informations et de réponses professionnelles, bienveillantes et sécurisantes, sous des formes rassurantes et compréhensibles par les plus jeunes. C'est ainsi que la première version du site internet de sensibilisation voit le jour, donnant le ton qui fait l'identité de nos actions : **positif, réconfortant, décomplexant et décalé**. Le tchat, accessible à partir du site, ouvre en octobre 2016, un an avant que l'actrice nord-américaine Alyssa Milano ne poste sur Twitter un appel à témoignages qui mettra le feu aux poudres. Ce monde d'avant #MeToo est déjà celui d'après En avant toute(s) : un monde qui met l'amour au coeur de la transformation des moeurs.

Huit ans et 29 000 discussions plus tard, sa pratique est ancrée dans l'ADN d'En avant toute(s) et son ton s'est imposé dans le milieu de l'égalité. Cette pratique s'est testée, analysée, affinée et formalisée pour mener, **bien au-delà d'une évolution technique, à une mutation de la pratique sociale**. Elle a pris le nom *d'écoute à l'écrit* sous la plume de la sociologue Natalia Briceño-Lagos, à l'analyse de notre première année d'échanges, en novembre 2017, alors que la toile se colorait doucement d'un feu qu'on ignorait si transformateur.

L'expertise analysée dans ce rapport d'impact englobe donc une posture, une connaissance technique, une méthode de aller vers, d'écoute et de réponse en ligne, un mode d'information et d'orientation et un parcours d'accompagnement.

Elle suppose un lien particulier avec l'ensemble des réseaux et actrices des champs des droits des femmes, de la protection de l'enfance et de la jeunesse, dans l'optique de faire le pont entre les jeunes, femmes et LG-BTQIA+ et les institutions.

Parler du tchat chez En avant toute(s), comme parler de Commentonsaime.fr signifie donc de parler d'écoute à l'écrit. Ce sont les impacts de cette écoute à l'écrit que nous avons voulu mesurer à travers les retours directs des bénéficiaires, grâce à l'appui précieux du cabinet Improve. Nous vous invitons aujourd'hui à écouter avec nous toutes ses femmes parler du pari d'un monde aimant et sans violences qui fut fait par deux jeunes plein-es d'espoir un jour de décembre 2013.

YNAÉE BENABEN

COFONDATRICE ET DIRECTRICE GÉNÉRALE

EN AVANT TOUTE(S) EN BREF

VALEURS



PARTAGE



ENGAGEMENT



EMPOUVOIREMENT



BIENVEILLANCE

OBJECTIFS

- 1 Écouter et accompagner les jeunes, femmes et personnes LGBTQIA+ victimes de violences.
- 2 Prévenir les violences sexistes et sexuelles et éduquer aux relations saines.
- 3 Enrichir les connaissances sur les violences basées sur le genre.

CIBLES



FEMMES



JEUNES



PERSONNES
LGBTQIA+

En avant toute(s) porte une démarche de transformation sociale qui passe par l'éducation aux relations saines et la prévention des comportements sexistes.

COMMENTONSAIME.FR

COMMENT
ON S'AIME ?

ANONYME GRATUIT SÉCURISÉ

LUNDI-JEUDI 10H-00H

VENDREDI-SAMEDI 10H-21H

OUVERT 6/7 JOURS

6500 TCHATS/AN



À DESTINATION DES

15-26 ANS

Commentonsaime.fr et ses rubriques de sensibilisation et d'éducation aux relations saines à l'attention principalement des 15-26 ans.

ACTIONS

1. Écouter et accompagner au national

ÉCOUTE ET ACCOMPAGNEMENT
PAR UNE ÉQUIPE PROFESSIONNELLE

provenant des champs du travail social,
de la psychologie, du droit et des sciences
humaines

DEMANDE VENANT DE LA FRANCE ENTIÈRE
(HEXAGONE ET TOM) ET À L'INTERNATIONAL

dans plus de 30 pays

COORDINATION NATIONALE DE L'ACCOMPAGNEMENT DES ÉTUDIANT-ES (CNAÉ)



ÉCOUTE ATTENTIVE ET BIENVEILLANTE AUX ÉTUDIANT-ES EN SITUATION DE MAL-ÊTRE,
DE DISCRIMINATION, DE HARCÈLEMENT OU DE VIOLENCE SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE

LUNDI-VENDREDI 10H-21H

SAMEDI 10H-14H

OUVERT 6/7 JOURS

202 APPELS/MOIS

2. Prévenir les violences sexistes et sexuelles

En avant toute(s) a développé des actions ludiques et inédites de **aller vers numérique**, à travers des créations de contenus propres, des relais, des partenariats d'influence ou encore des collaborations avec des marques qui s'engagent sur les thématiques de l'association. Ses actions de prévention sont construites par et pour les jeunes concerné-es.

Depuis 2015, l'équipe se déplace dans les **établissements scolaires, les universités, auprès du grand public et des professionnel·les** pour parler d'amour, de relations et de violences sexistes et sexuelles, dans toute la France.

PREMIÈRE(S)
FOIS

DÉDIÉ AUX
10-14 ANS

Premieresfois.fr, dédié aux 10-14 ans autour des relations amicales, familiales et des premières découvertes amoureuses et sexuelles.

3. Enrichir les connaissances



2 ÉTUDES, 2 RAPPORTS, 1 ARTICLE

MÉTHODOLOGIE

À partir de l'ensemble des objectifs et actions d'En avant toute(s), il a été choisi de mesurer cette année uniquement l'impact de **Commentonsaime.fr**, en se demandant quel rôle joue *l'écoute à l'écrit* dans le parcours de sortie de violences ?

OBJECTIFS DE LA MESURE D'IMPACT

- ➔ PRENDRE DU REcul SUR LA PRATIQUE
- ➔ AMÉLIORER LE SERVICE PROPOSÉ AUX BÉNÉFICIAIRES

DÉMARCHE D'ÉVALUATION

Mesure quantitative, menée a posteriori, sans groupe témoin.

2 QUESTIONNAIRES / 2 PROFILS



1 VENANT POUR UNE SITUATION DE VIOLENCE

1 VENANT POUR UNE SITUATION NON-VIOLENTE, LIÉE À LA VIE AFFECTIVE ET/OU SEXUELLE OU LA SANTÉ MENTALE



Collecte des données entre le 2 août et le 15 novembre 2023

ACCOMPAGNEMENT DU CABINET IMPROVE

Dans le cadre du soutien de la Fondation AESIO, En avant toute(s) a bénéficié d'un accompagnement sous la forme de coaching. Une série d'ateliers spécifiques à chaque étape a permis à l'équipe chargée du sujet de se former et de déployer la démarche d'évaluation du présent rapport. Les productions (Théorie du Changement, référentiel, outils, analyse, etc.) ont été révisés et validés par le cabinet d'étude. Ce processus a permis d'assurer la qualité de l'évaluation tout en développant l'autonomie d'En avant toute(s) dans sa démarche d'impact.

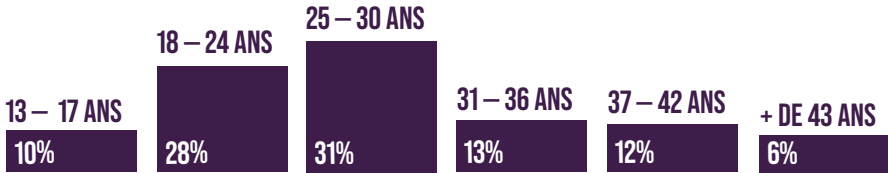
ÉCHANTILLON

230 PERSONNES

188 POUR PARLER D'UNE SITUATION DE VIOLENCE

42 POUR UNE SITUATION LIÉE À LA VIE AFFECTIVE ET/OU SEXUELLE OU LA SANTÉ MENTALE

Marge de d'erreur de 6,7%



L'échantillon interrogé est légèrement plus âgé que la population habituelle du tchat, notamment du fait de la quantité de personnes mineures, généralement comprise entre 12% et 15% de l'ensemble des bénéficiaires.

85% POUR UNE SITUATION QUI LES CONCERNE, LE RESTE ÉTANT DES PROCHES OU DES PROFESSIONNEL·LES

67% DES PERSONNES SONT VENUES SUR LE TCHAT UNE FOIS, LES AUTRES SONT VENUES JUSQU'À 15 FOIS

La variable de référence choisie pour garantir la représentativité de l'échantillon est le nombre de venues sur le tchat de chaque bénéficiaire. Chacun·e peut venir échanger une seule fois, ou utiliser le tchat à plusieurs reprises dans une démarche d'accompagnement.

LIMITES

× **BIAIS D'AUTOSÉLECTION**
Seul·es les volontaires répondent

× **BIAIS DE DÉCLARATION**
Les répondant·es déclarent ce qu'ils veulent

× **BIAIS D'INTERPRÉTATION**
Certains mots peuvent être interprétés différemment

L'échantillon cherche à être le plus représentatif possible de la population venant chaque année sur le tchat. Celle-ci étant en constante évolution, il y a nécessairement un léger décalage avec les proportions des catégories sociales bénéficiaires en 2022.

LES IMPACTS DE COMMENTONSAIME.FR EN BREF

SUR LE PASSAGE À LA PAROLE



1/4

1/4 DES VICTIMES DE VIOLENCES ONT PARLÉ POUR LA PREMIÈRE FOIS DE LEUR SITUATION SUR LE TCHAT

L'écoute à l'écrit apporte un regard professionnel sur des situations que les bénéficiaires considèrent trop délicates à partager ailleurs, ou s'inscrit en complément d'autres modes d'accompagnement.

95% DES BÉNÉFICIAIRES SE SONT SENTI-ES MOINS SEUL-ES DANS LEUR SITUATION SUITE AU TCHAT

Briser l'isolement des victimes est la première étape nécessaire à une prise de conscience du vécu et une sortie progressive des violences.



95%

SUR LA PRISE DE CONSCIENCE



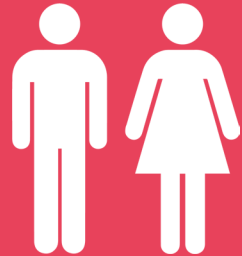
39%

39% DES BÉNÉFICIAIRES ONT PRIS CONSCIENCE QU'ELLES VIVAIENT DES VIOLENCES GRÂCE AU TCHAT

La banalisation des comportements violents par les victimes comme par leur entourage est dépassée grâce aux échanges avec des professionnel·les spécialisé·es.

90% DES VICTIMES ONT COMPRIS QU'ELLES N'ÉTAIENT PAS RESPONSABLES DES VIOLENCES SUBIES

Se défaire de l'inversion de la culpabilité est une étape clé pour reconstruire l'estime de soi et se sentir (et se savoir) capable d'agir pour soi.



90%

SUR L'ACCÈS À DES RECOURS OU ORIENTATIONS



76%

76% DES VICTIMES DE VIOLENCES ONT DÉCOUVERT DE NOUVEAUX MOYENS D'ÊTRE ACCOMPAGNÉES DÈS LE PREMIER TCHAT

LES IMPACTS DE COMMENTONSAIME.FR

SUR LE PASSAGE À LA PAROLE

**100% DES VICTIMES SE SONT SENTIES ÉCOUTÉES LORS
DE LEUR TCHAT**

Commentonsaime.fr encourage et facilite le passage à la parole des victimes de violences sexistes et sexuelles.



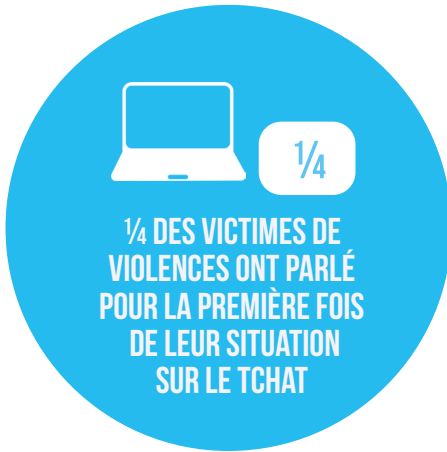
Si le mouvement #MeToo a permis des avancées historiques en termes de prise de conscience des violences sexistes, (le nombre de plaintes pour des faits de violences sexuelles a triplé en dix ans), le passage à la parole reste difficile pour les victimes de violences et même pour les simples questionnements intimes. Honte, culpabilisation, jugement de l'entourage... De nombreuses personnes hésitent à se confier à leur entourage, voire aux professionnelles qui les accompagnent. Cela s'accroît chez les catégories de la population les plus vulnérables, comme les femmes, les jeunes et les personnes LGBTQIA+.

Le rapport « Violences vécues par les femmes et les hommes en Île-de-France » réalisé par le Centre Hubertine Auclert et l'INED constate que **8 à 9 Franciliennes sur 10** ont parlé des violences subies mais que cela ne se traduit pas par une prise en compte de leur parole entraînant des démarches en mesure de les protéger. De même, le rapport de la Commission Indépendante sur l'Inceste et les Violences Sexuelles faites aux enfants (CIIVISE) a montré que près d'une fois sur deux, quand un enfant a révélé les violences au moment des faits, le ou la confident-e n'a rien fait. Ainsi, même lorsque la victime trouve la ressource d'en parler, reste une difficulté dans la **réception et prise en charge de cette parole**. Autrement dit, **les femmes et enfants victimes de violences parlent des violences mais ne sont pas suffisamment entendues et crues**.

Cela fait partie des raisons qui ont motivé la création de l'espace Commentonsaime.fr. Pensé comme le premier lieu à l'écrit dédié aux victimes de violences sexistes et sexuelles (au sein du couple, de la famille, au travail, pendant les études, de la part de l'entourage etc.), mais aussi à toute personne ayant des questionnements sur sa vie affective et sexuelle, le tchat a pour vocation d'offrir un cadre d'écoute et de soutien permettant aux personnes de se confier librement sur leur vécu, d'être soutenues et accompagnées dans le parcours de sortie des violences.

Aussi, au-delà d'une évolution technique, En avant toute(s) cherche à créer avec *l'écoute à l'écrit* **une pratique sociale nouvelle**, qui met le numérique au service de l'accès aux droits et de la reconstruction de chacun-e, à travers **l'écoute, la confiance et le soutien** professionnels.

▪ SE SENTIR ÉCOUTÉ·E



Depuis sa création, le tchat a pour objectif **d'offrir un espace d'expression privilégié** pour les jeunes, femmes et personnes LG-BTQIA+ pour qui le passage à la parole est difficile.

1/4 des victimes de violences au sein du couple et/ou de la famille - et 22% du total des personnes accueillies - **se sont confiées sur le tchat Commentonsaime.fr avant de se confier à toute autre structure ou personne.**

Notons que pour la moitié de ces bénéficiaires, **1 tchat a suffi à la prise de conscience des violences**, ce qui confirme l'efficacité du dispositif dans la compréhension du vécu.



À sa création, le tchat était pensé comme un outil de primo écoute. Or, nombreuses sont les personnes (71%) à s'être déjà confiées à quelqu'un avant de venir sur le tchat. Pour autant, elles trouvent sur Commentonsaime.fr une écoute adaptée, qui vient en complément de l'écoute et du suivi de leurs proches et des professionnel·les qui les accompagnent, laissant supposer un manque dans cette première écoute non spécialisée.





88% se sont senti-es totalement écouté-es et 12% bien écouté-es

Le cadre sécurisant, bienveillant et adapté à la temporalité des bénéficiaires, ainsi que la formation spécialisée des professionnelles, qui fonde la méthodologie d'écoute à l'écrit d'En avant toute(s), ont pour objectif de permettre aux bénéficiaires de se **sentir activement et pleinement écouté-es**, alors même qu'elles amènent **des questions douloureuses et intimes**.

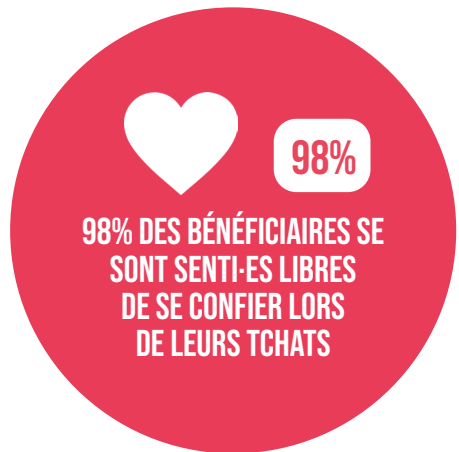
« J'ai besoin de me sentir compris, je vois pas souvent ma psy et je ne veux pas déranger mes proches. »

— 24 ans, victime de violences.

« Il n'y a aucun jugement et je me sens écoutée. »

— 24 ans, victime de violences.

■ SE SENTIR EN CONFIANCE



Les 2% restant ne prononcent pas

Le tchat Commentonsaime.fr a été conçu comme un espace particulier respectant le rythme des personnes et leur pouvoir d'agir. La mesure d'impact souligne que les écoutant-es psychosocial-es parviennent à construire **des solides liens de confiance avec les interlocuteur-ices**.

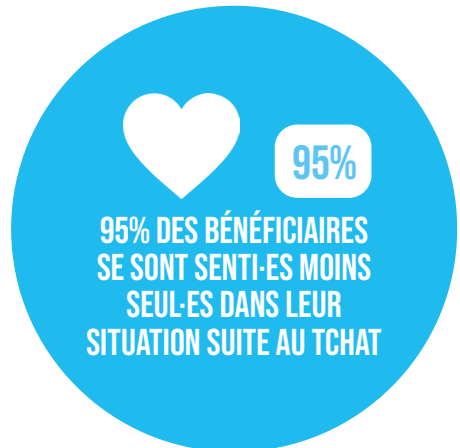
Le sentiment de confiance est essentiel à la révélation des violences. La quasi-totalité des personnes victimes qui déclarent avoir parlé des violences pour la première fois sur le tchat se sont senti-es libres de se confier (37 sur 38 personnes victimes).

« Le tchat me permet d'avoir un avis neutre. »
— 19 ans, victime de violences.

« Je peux parler librement et tout détailler sans être influencé par les réactions de la personne en face .»
— 27 ans, victime de violences.

■ SE SENTIR ENTOURÉ-E

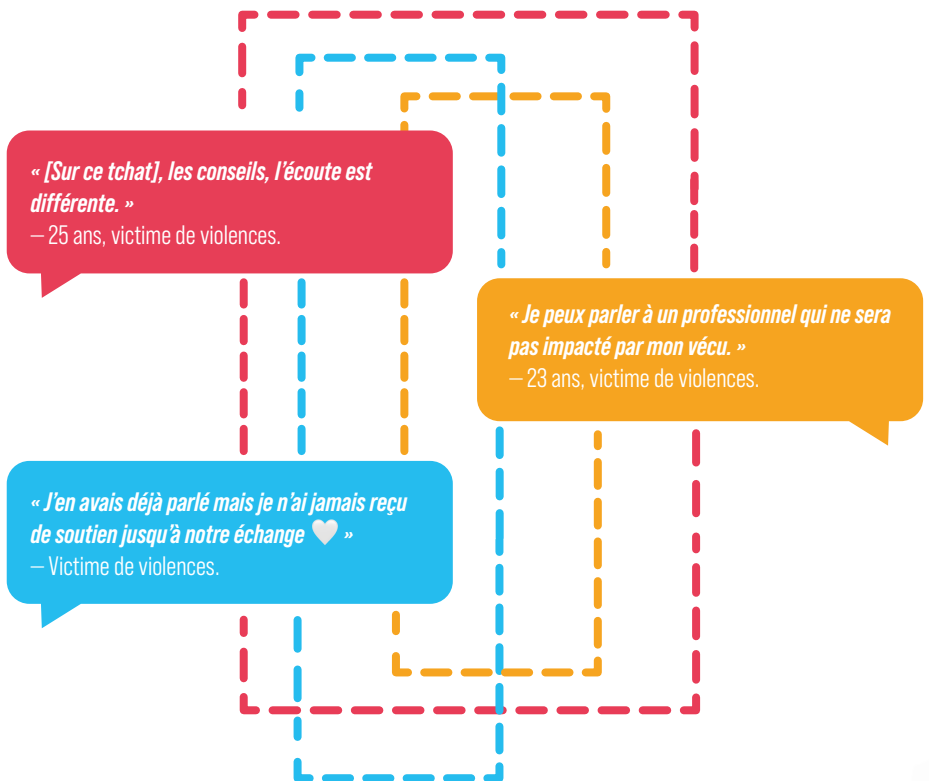
Alors même que 71% des bénéficiaires avaient déjà parlé des violences vécues avec un-e proche ou un-e autre professionnel-le, elles obtiennent avec le tchat **un plus grand sentiment de soutien et de sortie de la solitude.**



5% restant ne prononcent pas

Isoler géographiquement, socialement, affectivement et professionnellement la personne victime constitue une étape clé de la **stratégie de l'agresseur**. Celle-ci rend la victime plus facilement manipulable, dépendante et démunie. C'est pourquoi créer et maintenir un lien avec chaque bénéficiaire en leur **manifestant un véritable intérêt et soutien** est une composante essentielle de l'accompagnement psychosocial, et **une étape fondamentale à la sortie**

des violences. À terme, cela contribue fortement à une **meilleure compréhension et appréhension par les victimes elles-mêmes de la nature des violences**, et de la réalité du danger qu'elles subissent. À partir de cela, les professionnel·les de l'écoute à l'écrit sont en mesure d'initier auprès des bénéficiaires une identification des ressources à saisir et des démarches à leur disposition pour sortir des violences.



LES IMPACTS DE COMMENTONSAIME.FR

SUR LA PRISE DE CONSCIENCE

**50% DES VICTIMES ENTRE 18 ET 25 ANS ONT PRIS
CONSCIENCE DE VIVRE DES VIOLENCES GRÂCE AU TCHAT**

Commentonsaime.fr aide les bénéficiaires à prendre conscience des violences vécues et des mécanismes en œuvre, en passant les idées reçues sur les relations au crible d'un regard expert.



Par sa **logique de prévention et d'aller vers numérique**, En avant toute(s) cherche à atteindre des jeunes, femmes et LGBTQIA+ qui se questionnent **sur les relations saines, l'amour, la sexualité et l'intimité**. Pour cela, elle fait le choix d'**aborder les questions afférentes aux violences de façon détournée : en partant des imaginaires** et poncifs les plus présents auprès des publics ciblés.

Or, les violences au sein du couple et de la famille découlent d'un système de croyances et de préjugés mêlés à des vécus individuels, ancrés dans une société patriarcale. Malgré une évolution évidente de l'intérêt médiatique et politique porté à ces questions, **une majorité des français-es continue d'adhérer aux stéréotypes sexistes¹, surtout les hommes. Plus encore chez les jeunes de 18 à 25 ans, et en particulier, là encore, les jeunes hommes** : 41% d'entre eux considèrent que forcer sa partenaire à avoir un rapport sexuel alors qu'elle refuse n'est pas un viol ; 23% considèrent même qu'une femme peut prendre plaisir à être forcée.

Les résultats sur les victimes sont immédiats : en 2021 **plus d'1 femme sur 4 déclare avoir subi au moins une fois des violences psychologiques par son partenaire, et 1 sur 6 des violences physiques²**. 5,4 millions de femmes et d'hommes adultes ont été victimes de violences sexuelles dans leur enfance³.

Le projet Commentonsaime.fr, qui se fonde sur une expertise d'accompagnement aussi bien que sur une expertise de prévention et d'éducation populaire, adopte une réponse adaptée pour les victimes, et notamment

les plus jeunes d'entre elles. Ce faisant, elle se positionne face à des discours sexistes qui atténuent, voire légitiment les violences. Les professionnel·les de l'écoute à l'écrit sont capables d'aider la victime à **nommer, qualifier et prendre conscience de la gravité des violences**, étape essentielle pour sortir de ces situations difficiles.

1. *Vague 3, enquête réalisée par IPSOS et l'association Mémoire Traumatique et Victimologie en 2021*

2. *Enquête Genèse, "Panorama des violences en France métropolitaine", SSMSI, 2021*

3. *Rapport de la CIIVISE, "Violences sexuelles faites aux enfants : on vous croit", 2023*

PRENDRE CONSCIENCE DES VIOLENCES

En partant du constat qu'il est plus facile de sortir d'une relation violente une fois qu'elle est identifiée comme telle, En avant toute(s) s'adresse aux bénéficiaires de façon positive et décomplexée, en partant de leurs préoccupations. Cela mène l'équipe à recueillir de nombreuses **interrogations sur des comportements violents banalisés, souvent interprétés comme "poussifs" plus que interdits ou dangereux**. Ce sont les échanges avec les professionnel·les, à travers la méthodologie d'écoute à l'écrit, qui accompagnent les bénéficiaires à une meilleure compréhension de leur vécu, à l'identification des violences vécues et à la responsabilité de l'agresseur.



46% en étaient déjà conscient·es
15% ne sont pas concerné·es

ET PLUS ENCORE LES PLUS JEUNES, PUISQUE CELA CONCERNE



De plus, la prise de conscience que la situation est violente s'opère **dès le premier tchat pour 61% des bénéficiaires**.

Même pour les personnes victimes **qui avaient déjà parlé de leur situation** à un·e proche et/ou professionnel·le, le tchat reste un recours important pour qualifier les faits de violences et prendre conscience de leur gravité, puisque **42% ont pris conscience des violences vécues grâce au tchat**. Elles étaient donc 58% à n'avoir pas identifié leur

vécu comme tel au préalable, tout en ayant identifié un malaise suffisant pour chercher à en discuter.

En outre, l'utilisation du dispositif qui est faite par les 46% des bénéficiaires déjà conscient-es de vivre des violences laisse supposer que le tchat est perçu comme une valeur ajoutée, **peu importe l'étape dans laquelle on se situe dans le parcours de sortie des violences** et de reconstruction.

Certains des échanges démontrent, par ailleurs, un besoin d'**accompagnement à moyen ou long terme**. Ainsi, 29 personnes soit 15% des personnes interrogées ayant fait appel au tchat pour des violences ne se sentent pas concernées par cette question. De ces 29 personnes, 17 ont contacté le tchat en tant que témoins et/ou professionnelles et ne sont donc effectivement pas concernées directement par cette question. Toutefois, **12 personnes identifiées comme des victimes par notre équipe, ont jugé ne pas être concernées par cette question**, ce qui illustre le **difficile chemin de prise de conscience des violences** pour certaines victimes et l'attention portée par l'équipe de réponse au **respect de leur rythme**.

« À priori, je suis venue car ça me permettait de chercher des sources ou ressources (légales ou autre) avec des personnes «spécialisées» sur cette question. A posteriori je comprends aussi que ce sont des personnes qui, du fait de cette expérience «spécialisée», ont les mots justes et ça m'a permis de vraiment me sentir légitime dans ce que je ressens (bien que plusieurs de mes amies aient été en soutien pour moi) !»

- 33 ans, victime de violences.

■ COMPRENDRE LES MÉCANISMES DES VIOLENCES

La question de la culpabilité est centrale dans l'accompagnement des personnes victimes de violences sexistes et sexuelles. En effet, **l'inversion de la culpabilité** - stratégie de manipulation consistant à non seulement ne reconnaître aucune responsabilité dans le passage à la violence mais à la transférer sur la victime - est une étape-clé de la **stratégie de l'agresseur et du contrôle coercitif**. Elle entretient la victime dans un état de confusion, de doute et de culpabilité la rendant progressivement dépendante et impuissante. Souvent citée dans le contexte des violences conjugales, on retrouve également ce mécanisme dans les violences intrafamiliales et sexuelles.



90%

90% DES VICTIMES ONT DÉCLARÉ QUE LE TCHAT LEUR AVAIT PERMIS DE COMPRENDRE QU'ELLES N'ÉTAIENT PAS RESPONSABLES DES VIOLENCES SUBIES

PARMI LES VICTIMES QUI RÉVÈLENT DES VIOLENCES POUR LA PREMIÈRE FOIS :



68%

68% SE SENTENT DAVANTAGE CAPABLES DE PARLER DE LEUR SITUATION À LEUR ENTOURAGE



92%

92% ONT PRIS CONSCIENCE QU'ELLES N'ÉTAIENT PAS RESPONSABLES DES VIOLENCES VÉCUES

« [Sur le chat, j'ai] confiance de ne pas me prendre des 'jugements bienveillants' ou conseils normatifs non désirés. »

— 32 ans, victime de violences.

« Je m'adresse à une professionnelle vraiment écoutante, attentive et compétente et sensible à ce que j'endure ou vis. »

— 58 ans, victime de violences.

« [J'apprécie de] rester anonyme et écoutée par des personnes qui s'y connaissent. »

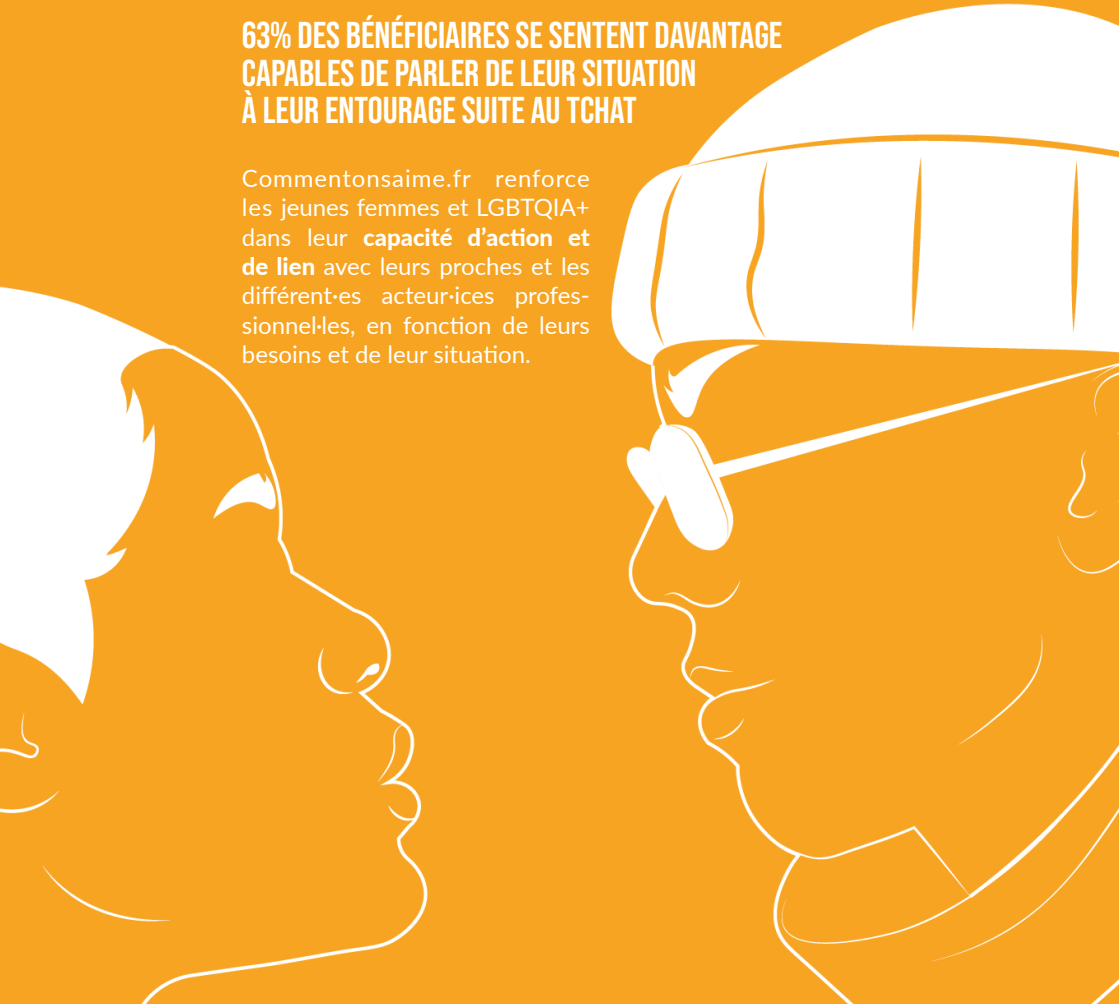
— 22 ans, victime de violences.

LES IMPACTS DE COMMENTONSAIME.FR

SUR L'ACCÈS À DES RECOURS ET ORIENTATIONS

**63% DES BÉNÉFICIAIRES SE SENTENT DAVANTAGE
CAPABLES DE PARLER DE LEUR SITUATION
À LEUR ENTOURAGE SUITE AU TCHAT**

Commentonsaime.fr renforce les jeunes femmes et LGBTQIA+ dans leur **capacité d'action** et **de lien** avec leurs proches et les différent-es acteur-ices professionnelles, en fonction de leurs besoins et de leur situation.



■ AUPRÈS DE L'ENTOURAGE

Le tchat vise à être un espace d'écoute et d'accompagnement qui permet à ses bénéficiaires de révéler leurs propres capacités, désirs et choix afin de les soutenir à agir, que ce soit face à une situation de violences ou plutôt une difficulté dans leur vie affective et sexuelle.

Une partie importante de ce travail passe par le fait d'identifier les recours possibles dans l'environnement de la personne ainsi que de l'orienter, si nécessaire, vers des démarches, professionnelles et/ou structures proposant l'accompagnement adapté.

« Par moment je suis plus à l'aise à l'écrit puis j'échange en face à face avec mes psys ». »

— 26 ans, victime de violences.

« Les personnes avec qui on peut échanger sont formées et on des connaissances précises sur les VSS, elles ont aussi des contacts d'associations etc. à recommander »

— 23 ans, victime de violences.

■ À TRAVERS UNE ORIENTATION SUR-MESURE

Depuis sa création, le projet Commen-tonsaime.fr a pour but d'aider les victimes, et notamment les jeunes, à accéder au droit commun et aux dispositifs d'aide aux victimes. Il s'agit donc pour les répondant-es d'informer ses bénéficiaires sur leurs droits et sur les services d'aide et soutien existants mais aussi de les aider à se sentir légitimes d'y recourir.

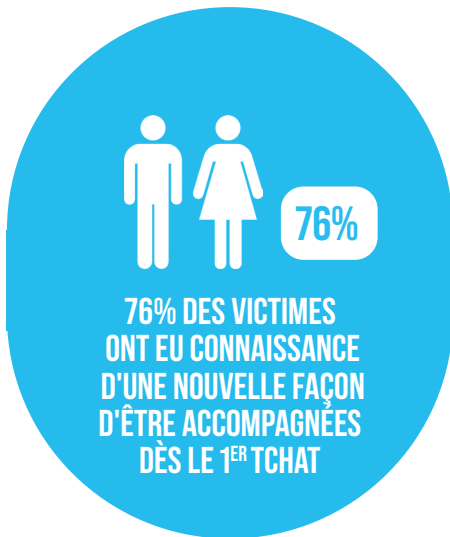
En 2022, seulement 6 % des femmes victimes de violences au sein du couple ont rencontré des membres d'une association d'aide aux victimes et 4 % ont appelé un numéro vert ou service téléphonique gratuit d'aide aux victimes⁴.



63%

**63% DES BÉNÉFICIAIRES
SE SENTENT DAVANTAGE
CAPABLES DE PARLER DE LEUR
SITUATION À LEUR ENTOURAGE
SUITE AU TCHAT**

4. Enquête « Vécu et Ressenti en matière de Sécurité », 2022



Le tchat constitue une **passerelle vers l'accompagnement physique en permettant à ses bénéficiaires de découvrir les recours existants** à proximité de leur domicile. Parmi toutes les personnes interrogées, peu importe le motif de leur venue, **62% déclarent avoir découvert de nouveaux moyens d'être accompagnées grâce au tchat**. On note que l'orientation sur-mesure est réalisée rapidement : au bout d'un tchat 76% des personnes qui se sentent concernées par cette question déclarent avoir découvert des nouveaux moyens d'être accompagnées.

De plus, pour les personnes victimes ayant déjà parlé à un-e professionnel-le et/ou proche, **le tchat constitue également un moyen de s'informer sur des orientations plus adaptées à sa situation**, 59% d'entre elles ayant découvert de nouveaux moyens d'être accompagnés-es. **Cela témoigne de la complémentarité du tchat en tant qu'écoute spécialisée.**

■ EN MAINTENANT UN ESPACE DE PAROLE ET D'ACCOMPAGNEMENT

Pour certain-es bénéficiaires, notamment parmi les plus jeunes, Commentonsaime.fr est le seul espace de parole envisageable dans la temporalité constatée.

En effet, 10 des 18 personnes victimes qui ne se sentent pas capables de parler de leur situation à leur entourage malgré le recours au tchat sont **des jeunes ayant entre 15 et 25 ans**. 12 d'entre elles et eux ont pourtant déclaré avoir déjà parlé de leur situation à un-e proche et/ou professionnel-le. **On peut ainsi supposer que ces échanges ont été décevants et que pour certaines personnes, et en particulier les jeunes, le tchat est le seul espace de parole sur les violences.**

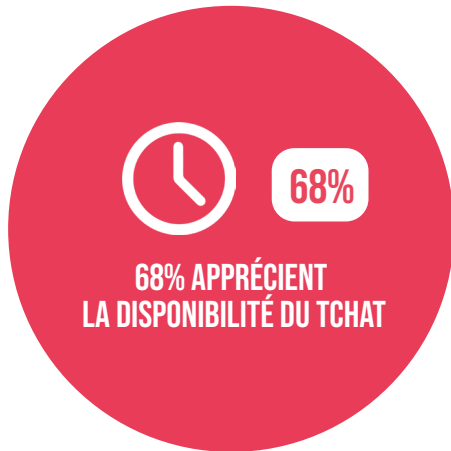
« Ce n'est pas quelqu'un qu'on connaît, il n'y a pas de répercussions. »

— 22 ans, victime de violences.

« J'ai peur de ne pas être comprise par les professionnels de santé dans la vraie vie. »

— 14 ans, victime de violences.

■ PLUE-VALUE ET SATISFACTION



« C'est très rassurant de discuter à mon domicile. »

— 34 ans, victime de violences.

« J'ai souvent besoin de parler le soir après 20h. »

— 39 ans, victime de violences

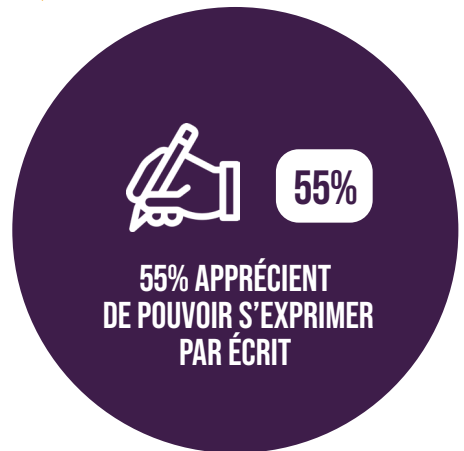
« Je peux garder plus facilement une trace de la conversation et faire des captures d'écran si nécessaire. »

— 19 ans, victime de violences.



« C'est gratuit et si ça se passe mal, je peux partir à tout moment. »

— 25 ans, victime de violences.



« Je peux prendre le temps, je peux faire ça quand je n'ai pas l'énergie de parler. »

— 24, ans, victime de violences

Enfin, de nombreuses bénéficiaires, d'âges différents, ont insisté sur l'**importance de la spécialisation des professionnel·les**, soulignant la particularité du dispositif par rapport aux autres espaces qu'elles peuvent investir ou solliciter.





Nuage de mots des retours principaux des bénéficiaires.

9,5/10

**EST LA NOTE DE RECOMMANDATION
DES BÉNÉFICIAIRES DU TCHAT**

CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Initialement imaginé avant tout comme un espace d'information et d'orientation, Commentonsaime.fr s'est progressivement défini comme un passage. **Un passage du silence à la parole, de la solitude au soutien, du doute à la compréhension, de l'écoute à l'accompagnement.**

Aujourd'hui, il recueille des premières confidences autant que des histoires déjà partagées et pourtant peu entendues. Chaque année, son public se diversifie davantage, en termes d'âge, de questionnements, de provenance, démontrant une fois de plus **l'universalité des problématiques relationnelles comme des violences faites aux femmes et aux personnes LGBTQIA+, et le mélange bien souvent (et bien à tort) opéré entre les deux.**

Le pari de **faire du numérique une réponse sociale** a été grandement relevé, au-delà même du diagnostic initial, et continue d'évoluer avec les pratiques digitales. Internet jouit d'un sentiment d'anonymat, de discrétion, d'intimité : seul·e face à notre écran, nous posons nos questions les plus sensibles et cherchons un réconfort dans l'infini du web. Commentonsaime.fr nous raccroche au réel, nous réinscrit dans nos droits, nous

rappelle au monde physique.

Pourtant, ce rapport nous ramène à **une inconnue** dans le service proposé : parmi les bénéficiaires qui avec nous posent leurs mots sur des vécus inadmissibles, qui reconstituent leur estime de soi, qui s'entourent à nouveau, **combien d'entre elles et eux passent effectivement le pas du présentiel vers les associations et institutions ?** Et pour quel résultat ?

Nous le constatons, les plus jeunes restent les plus craintif·ves des structures, et cherchent à se réfugier durablement dans l'espace que nous leur proposons. Elles et ils ont besoin d'une **transition professionnelle progressive** afin de réussir à se projeter et s'inscrire dans les dispositifs communs.

Aussi, fin 2023, **En avant toute(s) a lancé une phase test inédite de dématérialisation de l'accompagnement.** À partir des échanges à l'écrit et en fonction des profils et besoins (juridique, social ou psychologique), les bénéficiaires se sont vus proposer un premier échange spécialisé en visio avec les professionnelles de la structure. Celui-ci a pour objectif de **matérialiser et rendre compréhensible la fonction des professionnelles**

dans le parcours de sortie des violences et de reconstruction, tout **en s'adaptant à des pratiques de soin de plus en plus répandues**, notamment depuis la crise sanitaire du COVID-19 et l'essor de la visioconférence.



REMERCIEMENTS

L'association En avant toute(s) remercie toutes les personnes écoutées et accompagnées sur le tchat Commentonsaime.fr, qui ont accepté de partager leurs expériences et ressentis. Les discussions que nous avons la chance de mener sont des moments libérateurs autant que troublants, aussi, nous sommes extrêmement reconnaissant-es du soin que chacun-e a pris à nous répondre, à nous soutenir et nous encourager. C'est pour elles avant tout que nous faisons ce travail, et que nous cherchons constamment à améliorer notre dispositif.

Nous remercions également les équipes mobilisées sur ce projet, y compris toute l'équipe de réponse au tchat qui a su s'approprier les enjeux et amener cette mesure d'impact avec pédagogie et douceur aux bénéficiaires.

Enfin, ce travail a pu être mené grâce au soutien de nos partenaires, engagés à nos côtés avec détermination. Plus particulièrement, nous remercions le cabinet Improve et à la fondation Aésio d'avoir permis cette rencontre d'expertises si diverses et complémentaires.



