



LA QUALITE A UN GENRE – PRESENTATION DES PROJETS

Journée de clôture du projet "Femmes-Réseau-Qualité", 27 mars 2003, Fribourg

Femmes-Réseau-Qualité: un bilan

Exposé présenté par Marie-Louise Ernst, chargée par l'OFSP de la promotion d'offres spécifiques au genre dans le domaine des dépendances, lors de la journée de clôture « La qualité a un genre – présentation de projets », le 27 mars 2003 à Fribourg.

Chères participantes, chers participants,

Lorsqu'il a créé le monde, le Bon Dieu lui-même se préoccupait déjà de qualité. A la fin de chaque jour de sa création, il a regardé le monde, évalué le travail accompli et constaté que c'était très bien ! Ces derniers temps, j'ai beaucoup réfléchi à la qualité. Et je n'ai pas trouvé seulement des raisons de me réjouir. Rien d'étonnant à cela, puisqu'en allemand, le mot « Qualität » commence par « Qual », qui signifie supplice, tourment...

En soi, le mot « qualité » ne signifie rien ; c'est pour ainsi dire un terme neutre. Ce n'est qu'en mettant ce mot en rapport (en référence) avec quelque chose qu'il prend un sens. Ces références sont extrêmement multiples et proviennent historiquement de la fabrication de produits. Les fusils d'assaut, par exemple, doivent être fabriqués à partir d'un matériau précis, avoir des mesures exactes et la trajectoire des balles doit pouvoir être déterminée avec précision. Nous pouvons donc vérifier la qualité d'un fusil d'assaut au moyen de données chiffrées quantitatives, mesurables et dire ensuite : voilà un bon fusil d'assaut. J'ai quant à moi deux questions à ce propos.

Voici ma première question : suffit-il que quelque chose soit de bonne qualité pour être bon ? Un fusil d'assaut est-il bon parce qu'il permet d'atteindre la cible avec précision ? La guerre est-elle bonne parce que les troupes ont bénéficié d'une formation de grande qualité, que les généraux disposent de grandes qualités de commandement et que la stratégie a fait d'énormes progrès ?

Deuxième question : Comment peut-on mesurer la qualité lorsqu'il ne s'agit pas de produits, mais de référence à des prestations et des offres dans un domaine aussi complexe que l'intervention en toxicomanie ?

La première question indique qu'avant de poser la question de la qualité, il convient de poser celle de la référence et d'y répondre. Et cela n'a encore rien à voir avec la qualité. La question à poser d'abord est celle du sens, d'une recherche de sens en fonction de critères éthiques, de savoirs et d'expériences. Faisons-nous ce qu'il faut

faire ? Est-ce juste ? Notre référence, ce sont des offres et des prestations tenant compte des besoins particuliers des femmes. Sur la base du savoir que nous tirons de la recherche et de l'expérience, nous pouvons dire : oui, nous faisons ce qu'il faut, c'est juste.

La réponse à la seconde question me paraît plus difficile. Faisons-nous bien ce qui est juste ? Comment peut-on mesurer la qualité du projet Femmes-Réseau-Qualité ou la qualité des offres dont vous venez de voir la présentation dans les différents stands ? D'accord, on dispose de certains chiffres. Mais on ne peut pas mesurer objectivement la qualité d'un sourire. Or, ne l'oublions pas, nous avons affaire à des personnes !

C'est comme cela que nous aimerions que soit compris le bilan que nous allons tenter de dresser ici.

Le projet « Femmes – Réseau – Qualité »

Il y a un peu plus de deux ans, nous vous avons présenté, lors du colloque « La qualité a un genre », un guide pratique qui vise le développement de la qualité par la mise à disposition d'offres tenant compte des besoins particuliers des femmes dans le domaine des dépendances : « Au féminin, s'il vous plaît ! ... ». Ce guide contenait les objectifs principaux des offres répondant aux besoins particuliers des femmes, des check-lists des prestations requises au niveau de l'accueil à seuil bas et des critères de qualité aux niveaux de la structure, du processus et des résultats.

Les institutions étaient ainsi invitées à adapter systématiquement leurs objectifs et leurs prestations aux besoins des femmes qui consomment des drogues et qui en sont dépendantes. Pour y parvenir, les institutions se sont vu offrir la possibilité, lors de ce colloque, de se faire conseiller et accompagner dans l'introduction et la mise en œuvre de ce guide pratique. La demande suscitée par cette offre nous a incitées à mettre en place un projet autonome.

Buts du projet

Le projet poursuivait les buts suivants :

- Dans 80 pour cent des institutions d'aide aux personnes toxicodépendantes participant au projet « Femmes-Réseau-Qualité », des interventions répondant aux besoins particuliers des femmes sont institutionnalisées.
- Les expériences réalisées dans le cadre des mesures proposées ont fait l'objet d'une évaluation, dont les résultats peuvent être pris en compte lors d'une éventuelle réédition.
- Un réseau fonctionnel existe entre les institutions d'aide aux personnes toxicodépendantes participant au projet « Femmes-Réseau-Qualité ».
- Les expériences réalisées et les résultats obtenus dans le cadre du projet « Femmes-Réseau-Qualité » sont rendus publics sous la forme qui convient.

Public cible

Les institutions qui se sont annoncées ont été réparties en trois groupes :

- Institutions proposant du *sexwork*, des programmes d'héroïne et de méthadone, centres d'accueil
- Institutions proposant des foyers et des centres de jour

- Institutions romandes proposant du *sexwork*, un local d'injection, un centre de jour.

Mesures

Les buts fixés devaient être atteints en prenant les mesures suivantes :

1. Les institutions devaient s'engager à participer au projet durant deux ans.
2. La direction ou l'organe juridique responsable devait avoir donné son accord et son soutien devait être garanti.
3. Trois rencontres devaient avoir lieu avec toutes les institutions participantes : au début (séance de lancement), après un an (bilan intermédiaire) et à la fin des deux ans qu'allait durer le projet (séance d'évaluation).
4. Entre ces trois séances devaient avoir lieu deux à trois séances de chacun des trois groupes mentionnés ; elles devaient permettre de faire le point, de définir la suite et de planifier chacune des étapes prévues dans le guide pratique.
5. Tant les séances plénières que les rencontres de groupes devaient être animées par des femmes bénéficiant de l'expérience et des qualifications requises.
6. Tant les expériences faites au fur et à mesure que les résultats des évaluations seraient publiés sur Internet. La publication sous d'autres formes était envisageable et souhaitée.

Résultats

Toutes les mesures ont pu être mises en œuvre. L'accord écrit des institutions a été obtenu. Les rencontres plénières et en groupes ont eu lieu. En comptant cette journée-ci, cela fait trois journées plénières et cinq séances de groupes au total. La seule chose qui a été abandonnée au cours du projet, c'est la répartition initiale en trois groupes, qui n'était plus pertinente vu le nombre d'institutions associées. Nous autres, membres du groupe d'accompagnement, avons beaucoup apprécié ce travail. L'échange et les rencontres furent enrichissants ; nous avons surmonté les problèmes linguistiques grâce à des traductions simultanées, à force de charme et d'écoute attentive.

Résultats en référence aux buts définis

Dans 80 pour cent des institutions d'aide aux personnes toxicodépendantes participant au projet « Femmes-Réseau-Qualité », des interventions répondant aux besoins particuliers des femmes sont institutionnalisées.
--

Il convient de remarquer tout d'abord qu'il a été relativement difficile de répondre à la question de savoir si ce but a été atteint. Au début – à savoir après le colloque de septembre 2000, 20 institutions avaient annoncé par écrit leur participation. Grâce au premier bilan présenté par Régine Linder, vous savez que 6 institutions n'ont jamais participé aux séances et n'ont donc pas commencé le travail, qu'une institution a été fermée et deux autres se sont retirées après la première rencontre. Enfin, une institution s'est désistée après un an environ. Vous avez aussi pris connaissances des raisons invoquées. Restent donc 10 institutions qui peuvent être prises en compte dans l'évaluation.

Le projet a pu être mis en œuvre dans 8 de ces 10 institutions, deux d'entre elles ayant dû y renoncer malgré une participation et une collaboration régulières. Voilà pour les résultats objectivement quantifiables. Reste la question de savoir si, à l'heure actuelle, des interventions répondant aux besoins particuliers des femmes sont institutionnalisées dans les institutions qui ont réussi à réaliser un projet dans ce sens. Et cela n'est que partiellement mesurable.

Après avoir lu les rapports sur les projets, je suis convaincue que c'est bien le cas. On a en effet réussi à ancrer trois éléments importants dans les institutions :

- **Des savoirs, des informations et des connaissances scientifiques ont été recueillis, transmis plus loin et un nouveau savoir a émergé.** A titre d'exemples, je citerai ici les formations continues internes qui ont permis de sensibiliser les collaboratrices et les collaborateurs des différentes équipes aux besoins particuliers des femmes. Dans tous les projets, des évaluations ont été réalisées, dont les résultats imprègnent maintenant de nouvelles offres, conduisent à la définition de nouveaux objectifs et contribuent ainsi à l'amélioration de l'offre existante.
- **Les connaissances ont été transposées en actes.** Une foule de nouvelles offres et prestations ont été mises en place : des visites médicales accompagnées, qui ont été préparées et évaluées ; un manuel sur le thème de la violence ; des mises en garde standardisées à l'intention des clients de prostituées ; des cours d'autodéfense ; des groupes de parole réservés aux femmes, etc. Vous avez pu vous en faire une idée par vous-mêmes.
- **Une réflexion sur la pratique professionnelle a eu lieu tout au long du projet.** Dans de nombreux cas, cette réflexion a conduit à des découvertes importantes. J'ai été particulièrement impressionnée par l'histoire suivante : Dans une institutions, les collaboratrices voulaient aborder avec leurs clientes la question de la contraception. Elles se sont heurtées à des résistances massives. Après réflexion, elles ont invité leurs clientes à parler du désir d'enfants – et voilà que les clientes se sont mises spontanément à parler de contraception !

Les expériences réalisées dans le cadre des mesures proposées ont fait l'objet d'une évaluation, dont les résultats peuvent être pris en compte lors d'une éventuelle réédition.

□ Nous avons effectivement fait de nombreuses expériences ; quelques exemples pour illustrer ce qu'il en ressort :

- Pour que des offres tenant compte des besoins particuliers des femmes aient tout simplement une chance d'être mises sur pied, il faut définir des conditions cadre minimales.
- Il conviendrait d'établir une liste des stratégies permettant de faire passer de tels projets dans les institutions.
- Il faut disposer d'outils complémentaires pour pouvoir travailler avec le guide « Au féminin, s'il vous plaît ! » : savoir gérer et évaluer un projet sont par exemple des aspects importants.

Nous en tiendrons compte lors d'une nouvelle édition.

Un réseau fonctionnel existe entre les institutions d'aide aux personnes toxicodépendantes participant au projet « Femmes-Réseau-Qualité ».

□ Au cours du projet, ce réseau a bien fonctionné. Quant à savoir s'il en sera toujours ainsi en dehors du projet, nous n'en sommes pas sûres. A la fin de cette journée, nous vous ferons donc une proposition pour maintenir et développer ce réseau et pour en assurer la pérennité.

Les expériences réalisées et les résultats obtenus dans le cadre du projet « Femmes-Réseau-Qualité » sont rendus publics sous la forme qui convient.

□ Ce but a été très largement atteint. Au cours du projet, des articles ont en effet paru dans des magazines spécialisés alémaniques et romands, dont « SuchtMagazin », « Dépendances », « Abhängigkeiten » et « spectra ». Le projet est par ailleurs bien présent sur Internet, où il est bien documenté. En outre, « Femmes-Réseau-Qualité » a été présenté dans des colloques internationaux, notamment au Congrès de l'ICAA (International Council on Alcohol and Addictions) en septembre 2001 à Heidelberg et au Congrès « Femmes et dépendances » en septembre 2002 à Berlin. En septembre 2001, nous avons eu l'occasion de présenter le projet à la *Städtische Konferenz der Beauftragten für Suchtfragen* (SKBS) et en novembre de la même année, à la Conférence des délégués cantonaux aux problèmes de drogue. Il est prévu de publier cette année encore un rapport documentant les expériences réalisées.

Le bilan

Le temps est maintenant venu de faire le bilan. Si nous avons de bonnes raisons de nous réjouir et d'être optimistes, nous en avons aussi d'être découragées et en colère.

Commençons par les raisons de nous réjouir et d'être optimistes :

- Sur les 10 institutions participantes, 8 ont décidé d'aménager des offres existantes ou d'en proposer de nouvelles. Nous sommes très impressionnées par le foisonnement des idées et de leurs applications.
- Nous avons réussi à mettre en œuvre un certain nombre de connaissances scientifiques sous la forme d'offres et de prestations réalisables. Le guide pratique est donc utilisable !
- Le projet a été soutenu officiellement par l'Office fédéral de la santé publique.

- Les professionnelles qui ont participé au projet ont fait preuve d'engagement et d'une grande motivation.
- Les structures claires, simples et non hiérarchiques, l'avancement par étapes et l'accompagnement professionnel ont rassuré les institutions et les professionnelles participantes.
- Les sessions de formation portant sur la gestion de projets, l'évaluation et la pérennité, la mise à disposition de documents et d'aides relatives notamment à la gestion des résistances ou à l'analyse du contexte de l'intervention ont été considérées comme très utiles.
- Le travail de relations publiques a été de haut niveau.

Passons maintenant aux raisons d'être découragées et en colère :

- Jusqu'à maintenant, aucune autorité ou autre instance ne pose comme condition au financement des institutions et des offres la prise en compte équitable des critères relatifs au genre. Cela permet aux institutions de toucher leur argent sans avoir à faire d'efforts pour proposer des offres allant dans ce sens.
- La direction des institutions étant souvent assurée par des hommes, les professionnelles ont difficilement accès aux ressources.
- Les professionnelles engagées mènent souvent un combat solitaire, ne disposant pas d'un réseau institutionnel avec d'autres femmes actives dans d'autres institutions proposant des offres tenant compte des besoins particuliers des femmes. Bien souvent, elles ignorent même tout les unes des autres. Il en résulte pour elle une situation qui risque de les conduire au burnout.
- Il arrive souvent que les professionnelles n'osent pas demander avec clarté et détermination du temps, du personnel et des moyens financiers, en partie probablement par peur d'être rejetées ou d'essuyer un refus.

Quelles sont donc, sur la base de nos expériences, les conditions qu'il convient de réunir pour ouvrir des chances et des possibilités au développement de la qualité de l'intervention en toxicomanie tenant compte des besoins particuliers des femmes ?

- Nous ne devons plus nous laisser reléguer dans notre coin. Les hommes doivent être associés à la démarche pour qu'une intervention en toxicomanie tenant compte des besoins particuliers des hommes soit aussi mise en place.
- Gender-mainstreaming (politiques, conditions cadre régissant les institutions et exigences posées à des projets) et développement de la qualité d'interventions tenant compte des besoins particuliers des genres doivent être menés de front.
- Il convient de convaincre les autorités, fondations et autres financeurs de la pertinence de faire dépendre le financement des offres et des institutions de la prise en compte de la problématique « genre ».
- Il faut inciter (voir mettre sous pression) les institutions pour qu'elles s'ouvrent à la problématique genre dans l'intervention en toxicomanie (listes, label).
- L'intervention tenant compte des besoins spécifiques des deux genres – et notamment des femmes – doit être ancrée structurellement dans les institutions en définissant précisément les compétences, les responsabilités et les ressources.

- La formation et le conseil en matière de gestion de la qualité et de projets doit être organisée. Il n'y a en effet pas de développement des organisations sans développement du personnel !
- Il est inacceptable que l'engagement et la grande motivation des professionnelles les conduise au burnout. Le réseau joue un rôle majeur à cet égard, le combat en solitaire devant être évité à tout prix.
- Il s'agit non seulement d'obtenir l'accord des cadres dirigeants des institutions, mais encore de les convaincre du bien-fondé de la démarche.

Nous avons tout à y gagner !

- Il devient possible de donner une définition plus claire de ce qu'est une intervention en toxicomanie tenant compte des besoins particuliers des femmes.
- Les critères « genre » - et par là-même les critères « femmes » - sont intégrés aux concepts de développement de la qualité.
- Nos demandes concernant une intervention en toxicomanie tenant compte des besoins particuliers des femmes en deviennent plus réalistes, plus réalisables et y gagnent en crédibilité.
- Il devient possible, après l'avoir postulée, de prouver l'efficacité des offres tenant compte des besoins particuliers des femmes.