



# Étude de cas : Springster

## Springster: Une marque mondiale qui touche une nouvelle génération de filles connectées vulnérables

### Principes concernés

Assurer la confidentialité et la sécurité, Collaborer



## Présentation

Springster [<http://www.girleffect.org/what-we-do/springster/>] est un site Web mobile créé à l'intention des filles vulnérables pour qu'elles connaissent et comprennent mieux les problématiques qui les affectent le plus, notamment la santé sexuelle et de la reproduction, la menstruation et la confiance en soi. Le contenu, qui change selon les lieux, cible les filles de 14 à 16 ans des pays du « Sud » qui souvent ne vont pas à l'école ou accusent un retard dans leurs études, vivent dans la pauvreté, se sont mariées jeunes ou sont handicapées. Le site Web relie ces filles à des organisations et des ressources en ligne adaptées à leurs besoins ainsi qu'à d'autres filles de la communauté afin de les aider à prendre des décisions éclairées.

Springster est une marque numérique dans Girl Effect [<http://www.girleffect.org/>] accessible dans 66 pays et qui a atteint plus de 29 millions d'utilisateurs dans le monde. Une extension de l'ensemble des fonctionnalités est prévue qui inclura des outils plus interactifs, tels que des comptes d'épargne mobiles, un outil de rédaction de curriculum vitae et un mentorat virtuel.

## Historique

Depuis 2004, Girl Effect s'est associé avec des partenaires du monde entier pour identifier et mieux comprendre les problématiques et les difficultés auxquelles sont confrontées les filles vulnérables. Une fille jugée vulnérable est une fille qui n'est pas inscrite à l'école ou qui est en retard dans ses études, qui s'identifie comme faisant partie d'un groupe ethnique ou religieux marginalisé, s'est mariée très jeune et est éventuellement enceinte ou déjà mère, vit dans la pauvreté (3,10

## Objectifs

- Élaborer un contenu pertinent, habilitant, exploitable et attirant pour les jeunes filles vulnérables âgées de 14 à 16 ans dans le monde entier.
- Modifier les connaissances, les attitudes et les comportements vis-à-vis des filles qui s'expriment, qui sont valorisées dans leur société et disposent des contacts pour réussir.
- Avoir une influence positive sur les attitudes et les comportements des filles, en ligne et dans la vie, concernant les problèmes auxquels elles font face le plus souvent, en mettant à leur disposition des ressources, des informations et un site protégé sur lequel se connecter et s'exprimer.
- Veiller à ce que l'identité et les données des filles soient sécurisées et confidentielles pour créer une expérience en ligne sans danger qui leur permet de parler ouvertement.



\$ par jour au maximum – définition de la Banque mondiale), est handicapée de façon permanente ou ne vit pas actuellement avec ses parents.

En 2013, nous nous sommes efforcés d'accroître la présence des filles au sein des Objectifs mondiaux pour le développement durable [<http://www.globalgoals.org/>] et nous avons donc lancé Springster en 2015. Springster est une marque mobile et un site Web créé pour les filles de 14 à 16 ans. Il connecte les filles à l'information et aux ressources dont elles ont besoin pour susciter une attitude et un comportement positif en ligne et dans la vie. À ce jour, Springster touche 29 millions d'utilisatrices, est accessible dans 66 pays et en 26 langues, et compte plus d'un million d'utilisatrices actives par mois. Soixante pour cent des utilisatrices sont des filles âgées de 13 à 24 ans. Par visite, les utilisatrices lisent en moyenne 3 contenus, en général des articles courts, et restent sur le site pendant plus de 2 minutes. Les pays qui comptent le plus grand nombre d'utilisatrices sont le Pakistan (2,3 millions), l'Indonésie (1,3 millions) et l'Afrique du Sud (497.000).

En collaboration avec Free Basics de Facebook [<https://developers.facebook.com/docs/internet-org/>] et les prestataires de téléphonie mobile locaux, Springster est accessible gratuitement dans le monde. Springster peut aussi être consulté sur les médias sociaux et grâce à des partenariats avec un certain nombre de clients. La plateforme mobile permet aux utilisatrices d'avoir accès à l'information, notamment sur la santé, la gestion des finances et de l'épargne, ainsi qu'aux services pour personnes traumatisées, entre autres. Il connecte les utilisatrices à des mentors et à d'autres filles vulnérables et leur donne la possibilité de partager leurs expériences. Sur les 66 pays où Springster est utilisé, l'Indonésie, le Nigeria, l'Afrique du Sud et les Philippines ont été identifiés comme marchés prioritaires, avec un contenu créé localement pour répondre aux difficultés particulières auxquelles sont confrontées les filles dans leur communauté. En ajoutant des services locaux et régionaux hors connexion, notamment l'accès à des praticiens de santé, à l'éducation sexuelle et

**“Le nom de Springster a été inventé pour représenter toute une génération. Une Springster est une fille intelligente, autonome et visionnaire. Une personne qui montre de la curiosité pour le monde, veut apprendre toujours plus, rencontrer des gens nouveaux et s'améliorer par l'éducation et les relations.”**

SPRINGSTER



à l'aide financière, des partenariats locaux de confiance compléteront les ressources en ligne.

## Application pour le cycle de vie du projet

- **Analyse et planification.** La particularité de Springster : il réunit des représentants de divers secteurs qui, sur la même plateforme, s'efforcent d'améliorer la technologie et le contenu de façon créative pour le compte de Girl Effect. En interne, l'équipe de Springster travaille en collaboration avec les équipes de produits, contenu, genre, suivi et évaluation, confidentialité et sécurité dans le but de synchroniser les connaissances et les retours d'information. En outre, nous intégrons les compétences des parties prenantes extérieures, notamment les équipes locales de contenu, les partenaires de distribution et les plateformes des médias sociaux pour solliciter un retour d'information sur le logiciel et créer un contenu adapté à la culture avant de procéder au développement [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-2-comprendre-lecosysteme-existant>]. La confidentialité des données et les considérations de sécurité sont prises en compte dès le début du projet et sont essentielles à la réussite de la plateforme.
- **Conception et élaboration.** Concevoir une plateforme de façon réfléchie dès le départ évitera de devoir la reconstruire ou de l'adapter de façon significative plus tard. Pour Springster, l'élaboration de la plateforme avec un expert à partir de nos normes de confidentialité et de sécurité (intitulé Politique de sauvegarde des filles [[http://www.girleffect.org/media/3052/gem-girl-safeguarding-policys\\_19-05-16.pdf](http://www.girleffect.org/media/3052/gem-girl-safeguarding-policys_19-05-16.pdf)]) nous a permis de réussir à atteindre les filles vulnérables dans le monde. C'est sur la communication que repose cette approche, et nous avons créé plusieurs boucles de retour d'information et fonctionnalités de renforcement communautaire dans l'ensemble de notre contenu pour faciliter le dialogue avec nos utilisatrices. Des fils de commentaires aux enquêtes et initiatives de contenu généré par les utilisatrices, nous sommes le porte-voix des filles et les

**“Le monde en ligne n’a pas été créé pour les filles et nous nous efforçons de construire un espace en ligne qui leur appartienne véritablement.”**

SPRINGSTER



valorisons tout en leur offrant un espace où elles peuvent avoir des contacts numériques constructifs avec nous et avec d'autres. Notre système de production de contenus a été conçu pour être rigoureux et il privilégie un contrôle qualité de très haut niveau, ce qui implique la contribution de spécialistes du genre, d'équipe de sécurité numérique et de rédacteurs. Avec une conception centrée sur l'utilisateur, les développeurs passent du temps à comprendre comment les filles utilisent Internet et les appareils mobiles [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-1-concevoir-avec-lutilisateur>]. Springer a mené des études formatives exhaustives avec les filles et leurs familles (enquêtes, entretiens en personne, etc.) pour bien comprendre la vie et les besoins de ces filles avant de créer du contenu. Nous utilisons cette information pour décider des domaines prioritaires puis nous schématisons le contenu en fonction d'objectifs précis correspondants et du contexte local. Les études ont montré que les filles pensent qu'elles ne sont pas en sécurité sur Internet. Au lieu de considérer qu'Internet est une plateforme servant à se connecter et à partager des conseils, les filles ont été victimes de harcèlement et d'intimidation sur les médias sociaux. Nous considérons que les données des utilisatrices de Springster sont la propriété des filles et, par conséquent, nous veillons à ce que toutes les données soient cryptées pour renforcer la sécurité. De plus, un système d'inscription clair et facile à comprendre et des conditions d'utilisation signées par chaque utilisateur avant de les relier à des données identifiables rassurent ces derniers sur la sécurité de leurs données.

- **Déploiement et mise en œuvre.** Adapter une plateforme à des contextes extrêmement différents pour une dizaine de pays et dans de nombreuses langues peut s'avérer difficile à réaliser [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-3-concevoir-a-lechelle-ou-pour-une-adoption-generalisee>]. Nous nous efforçons de donner la priorité à l'expérience des filles qui



*Springster dans les mains d'un utilisateur.*

PHOTOGRAPHIE: GIRL EFFECT



utilisent la plateforme, bien qu'elles ne soient pas les seules parties prenantes. Les points de vue des parents, frères et sœurs et membres de la famille sont importants parce que ce sont eux qui contrôlent souvent l'accès des filles au téléphone portable. Nous en sommes conscients et nous faisons régulièrement des essais de la plateforme et du contenu avec les parents et les commissions consultatives pour trouver le juste équilibre. De plus, nous sommes très attentifs aux besoins des filles qui varient selon les contextes culturels. Pour les filles vivant dans des sociétés plus traditionnelles ou conservatrices, discuter de menstruations ou de santé sexuelle et génésique peut être délicat. Nous créons du contenu qui accroît le savoir des filles et les inspire tout en nous assurant que le contenu ne causera pas de problème significatif lorsque les filles lisent, font des commentaires ou parlent de ce contenu avec des amis et la famille. Gérer et adapter régulièrement le contenu peut être compliqué et coûteux. À ce jour, le site est gratuit sur Free Basics par Facebook, et les traductions ont été réalisées gratuitement. Toutefois, tandis que Springster continue à chercher des financements durables supplémentaires, nous devons tenir compte des objectifs des bailleurs de fonds tout en accordant la priorité à notre public d'adolescentes vulnérables.

- **Suivi et évaluation intersectoriels**

Sprinter recueille et analyse continuellement les données pour veiller à ce que le contenu soit utile aux utilisatrices mais aussi pour soutenir la planification à l'échelle et la durabilité << lien vers Être guidé par les données >>. L'équipe de suivi et évaluation étudie régulièrement les chiffres qui mesurent la portée, la mobilisation, la participation et l'impact, notamment le nombre d'utilisatrices régulières, le taux d'abandon, les pages consultées et les inscriptions sur le site. Les données se rapportant aux connaissances, aux changements d'attitude et de comportement sont recueillies au moyen d'enquêtes, d'entretiens en face-à-face avec les utilisateurs, et d'entretiens avec les familles et les amis des utilisateurs. L'équipe analyse les commentaires qui expriment des besoins ainsi que les

## RESSOURCES

Girl Safeguarding Policy: Digital Privacy, Security & Safety Principles & Guidelines, Girl Effect.

[http://www.girleffect.org/media/3052/gem-girl-safeguarding-policys\\_19-05-16.pdf](http://www.girleffect.org/media/3052/gem-girl-safeguarding-policys_19-05-16.pdf)

Our purpose, Girl Effect.

<http://www.girleffect.org/our-purpose/>

What We Do, Springster.

<http://www.girleffect.org/what-we-do/springster/>



questions posées et les réponses apportées, s'en inspirant pour les mises à jour de contenu et voyant comment la participation au site change les intentions et les comportements des utilisatrices. En 2017, Springster a lancé un nouvel outil d'enquête pour une analyse de cohorte qui permet la segmentation en fonction de la démographie, de la consommation de contenu et de l'utilisation des fonctionnalités. Cet outil servira à recueillir des données initiales et des finales pour évaluer l'impact du site et de son contenu sur les utilisateurs.

## Leçons apprises et recommandations

Les leçons apprises et les recommandations concernent les principes de confidentialité et de sécurité [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-8-assurer-la-confidentialite-et-la-securite>] et la collaboration [<http://digitalprinciples.org/resource/principe-9-collaborer>].

- Définissez les normes et facteurs de confidentialité et de sécurité dans les coûts supplémentaires de construction d'un site sécurisé et sûr avant de commencer à construire la plateforme. Pour Springster, élaborer les normes de confidentialité et de sécurité (connu sous le nom de Politique de sauvegarde des filles [[http://www.girleffect.org/media/3052/gem-girl-safeguarding-policys\\_19-05-16.pdf](http://www.girleffect.org/media/3052/gem-girl-safeguarding-policys_19-05-16.pdf)] avec un expert de la sécurité des données était essentiel pour garantir aux utilisatrices une expérience en ligne en toute sécurité.
- Comprenez comment votre public cible utilise Internet et les appareils mobiles, et déterminer les sujets de préoccupation en ce qui s'agit des sentiments des utilisatrices sur la persécution et le harcèlement en ligne. Par le biais de groupes de discussions, d'entretiens en personne et d'enquête, Springster a recueilli toutes ces données et construit la plateforme pour aborder les difficultés auxquelles sont généralement confrontées les filles vulnérables.
- Créez une procédure d'inscription claire et facile à comprendre ainsi que des conditions d'utilisation à signer par chaque utilisatrice avant de connecter qui que ce soit à des données identifiables contenues dans des commentaires affichés, des questionnaires et des récits. Veillez à ce que les utilisateurs sachent consciemment que lorsque leurs données sont utilisées, c'est pour appuyer l'objectif consistant à créer une expérience en ligne sans danger.
- Limitez les communications directes entre modérateurs et utilisateurs pour des raisons de transparence et de responsabilité. La création d'un cadre solide de modération et de reporting protège les filles de courriels indésirables, de cyberintimidation et de mots blessants, tandis que le contenu en ligne sur la sécurité et les directives amicales envers les filles encouragent la formation d'une communauté proactive plutôt qu'une politique de commentaires réactifs.
- Identifiez les acteurs de votre écosystème et créez des partenariats solides avec les parties prenantes, les bailleurs de fonds, les utilisateurs et les équipes locales. Demandez aux partenaires des retours d'information. Leurs expériences et leur savoir garantira un contenu adapté au contexte



et à la culture.

- Assistez régulièrement aux événements locaux et organiser des réunions avec les organisations et les parties prenantes locales pour travailler sur les problèmes de développement, la technologie de l'information et de la communication, le genre, l'évaluation et la confidentialité et la sécurité des données. Documentez et partagez le travail, les résultats, les processus et les bonnes pratiques avec tous est bénéfiques pour l'ensemble de la communauté et de l'écosystème.