

CAPITALISATION DE L'ESPACE SÛR AU SUD-KIVU

Tracer les empreintes d'une innovation pour renforcer l'impact et inspirer la duplication

Une expérience du consortium Louvain Coopération et Guichet d'Economie Locale avec l'appui d'Expertise France

[RDC, BUKAVU, DÉCEMBRE 2025]



Avec l'appui de madame Claudine LUMVI BALEMBA

RÉSUMÉ EXÉCUTIF

Note de Capitalisation – Projet Ensemble Pour Elles Bukavu, Sud-Kivu (RDC) – 2024–2025

CONTEXTE

L'Espace Sûr, créé dans le cadre du projet *Ensemble Pour Elles* (consortium GEL Sud-Kivu et Louvain Coopération, appuyé par Expertise France), est une innovation majeure visant à renforcer l'autonomisation économique des femmes entrepreneures et à réduire les inégalités de genre dans un contexte marqué par l'insécurité et la fragilité socioéconomique.

CONCEPT ET PRINCIPES

L'Espace Sûr repose sur trois piliers : **sécurité, convivialité et accessibilité**, avec quatre zones fonctionnelles :

- **Accueil** : orientation et rassurance des bénéficiaires.
- **Formation & réseautage** : modules pratiques (gestion, marketing, prévention des VBG) et échanges entre pairs.
- **Soutien psychosocial** : écoute individuelle et collective, relaxation, orientation vers services spécialisés.
- **Garderie** : espace sécurisé pour enfants, facilitant la participation des femmes allaitantes.

Services proposés : soutien psychologique, formations entrepreneuriales, coaching, dotation en équipements, mutuelle de santé, connectivité numérique et opportunités de réseautage.

MÉTHODOLOGIE

Approche qualitative participative :

- 36 entretiens individuels + 5 membres du staff.
- Focus groups pour tendances communes.
- Observations directes dans l'Espace Sûr.
- Analyse documentaire des rapports et outils de suivi.
- Atelier de validation avec parties prenantes.

Limites : échantillon partiel, contraintes sécuritaires, calendrier compressé.

CONSTATS CLÉS

- **Pertinence des services** : 94 % des bénéficiaires déclarent une amélioration du bien-être et de l'estime de soi.
- **Impact économique** : 33 % des femmes ont augmenté leur chiffre d'affaires, 3 ont diversifié leur activités.
- **Innovation sociale** : intégration multiservices et gratuité favorisant la résilience grâce aux financements d'Expertise France et la contribution locale de Louvain Coopération et du Guichet d'Économie Locale du Sud-Kivu.

EFFETS OBSERVÉS

Psychosociaux :

- 94 % des bénéficiaires améliorent leur bien-être et leur estime de soi.
- Stress réduit, tensions familiales mieux gérées, affirmation de soi renforcée.

Témoignages :

« Je me sens apaisée depuis que j'ai commencé à fréquenter l'Espace Sûr. »

« La formation nous a aidées à ouvrir les yeux sur des violences que nous croyions normales. »

Économiques :

- 33 % des femmes ont augmenté leur chiffre d'affaires.
- 3 entrepreneures ont diversifié leurs activités malgré un contexte instable.
- Meilleure gestion financière, qualité des produits améliorée, visibilité accrue.

Témoignage :

« Grâce au coaching, j'ai pu investir dans de nouveaux équipements et attirer plus de clients. »

Enseignements	Illustration par l'expérience
Intégration multiservices = levier puissant	La combinaison des services (psychologie, formation, réseautage) a permis à une bénéficiaire de relancer son activité après une crise familiale, en mobilisant simultanément le coaching et la mutuelle de santé pour sécuriser ses revenus.
Présence d'une psychologue permanente = facteur clé	Lors des séances hebdomadaires, la psychologue a aidé plusieurs femmes à surmonter des traumatismes liés aux violences, ce qui a directement amélioré leur capacité à négocier avec des fournisseurs et à gérer leurs entreprises sans peur.
Complémentarité des approches (formation, coaching, réseautage)	Une entrepreneure ayant suivi la formation en marketing a ensuite bénéficié d'un coaching personnalisé et d'un réseautage sectoriel, ce qui lui a permis d'augmenter ses ventes de 40 % en trois mois.
Changement culturel : la psychologie perçue comme outil de performance	Les bénéficiaires témoignent que les exercices de relaxation avant les sessions de formation ont amélioré leur concentration et leur prise de décision, transformant la perception de la psychologie en un atout pour la réussite professionnelle.

DÉFIS

- Durée du projet trop courte (< 2 ans).
- Retards administratifs et financiers.
- Barrières culturelles (garderie sous-utilisée, résistance à la formalisation).
- Contexte sécuritaire (perte de clientèle, difficultés d'approvisionnement).

RECOMMANDATIONS

- Institutionnaliser l'Espace Sûr dans les projets futurs.
- Former les hommes (partenaires d'entrepreneures, staffs de projets, administrateurs, leaders locaux, etc) à la masculinité positive.
- Développer des partenariats publics-privés pour pérenniser les services clés.
- Évoluer vers un modèle économique hybride (gratuité + contributions symboliques).
- Structurer le réseautage par filière et organiser des foires.

CONCLUSION

L'Espace Sûr démontre qu'une approche intégrée, alliant bien-être, formation, réseautage et protection sociale, transforme la vie des femmes entrepreneures en contexte fragile. 94 % des bénéficiaires ont amélioré leur bien-être et 33 % leurs performances économiques. Ce modèle, adaptable et répliquable, constitue une innovation sociale majeure dont la pérennisation requiert des partenariats stratégiques et des financements flexibles.

REMERCIEMENTS

Je remercie toutes les institutions et toutes les personnes qui, chacune à leur manière, ont rendu cette production possible. Derrière chaque donnée, chaque entretien, chaque page analysée, il y a eu des contributions précieuses et des engagements sincères.

LOUVAIN COOPÉRATION (LC)

“ONG belge à identité universitaire qui mobilise chercheurs et outils scientifiques, encadre des stages et privilégie la recherche-action pour le développement, en partenariat avec l’UCLouvain, pour aborder les enjeux mondiaux via une approche critique et innovante, et agit aussi en Belgique par l’éducation au développement et l’apprentissage par le service”, rapporte Link: Louvain Coopération et [Wikipédia](#). Votre identité rend vos actions immortelles sur le terrain. Mes sincères remerciements à :

- **Madeline SAADEH**, Directrice LC/RDC, a été l’une des premières à croire en ma candidature et à valider les étapes clés du processus, offrant un cadre institutionnel solide.
- **Ingénieur Olivier MATUMAINI**, Chef de projet SAD, a marqué cette capitalisation par sa disponibilité et son exigence constructive. Ses suggestions, ses appuis techniques et surtout ses séances de co-rédaction — qu’il a lui-même initiées — ont véritablement tiré ce document vers le haut.
- **L’équipe LC** a apporté son soutien technique et administratif, avec un esprit de collaboration constant.

ASBL GUICHET D’ÉCONOMIE LOCALE DU SUD-KIVU (GEL SUD-KIVU)

Au fil des rencontres et des échanges,

l’équipe du GEL a ouvert les portes du terrain et facilité la compréhension du contexte.

- **Marcellin SAFARI**, Directeur, a fourni des conseils utiles et a facilité l’accès aux équipes, permettant une collecte d’informations fluide et fiable.
- **Divine Bahati**, psychologue et responsable technique de l’Espace Sûr, a partagé des données essentielles tout en témoignant de son engagement quotidien auprès des femmes.

- **Bienfait MPARANYI**, chargé du Suivi & Évaluation, a éclairé l’analyse grâce à ses informations précises sur les trajectoires économiques des entrepreneures de Bukavu.
- **Rachel MUSINGI**, cheffe de projet Ensemble Pour Elles, ainsi que tous les membres des équipes dont **Cosmas B.**, **Divine N.**, **Ezéchiél B.**, **Fidélité M.**, **Fiston M.**, **Ghyslaine N.**, **Israël B.**, **Josué L.**, **Julie M.**, **Marie-Louise B.**, **Nadia M.**, **Nancy F.**, **Pacôme B.**, **Patrick M.**, **Sandrine M.**, **Oline W.** ont assuré une mobilisation exemplaire des bénéficiaires et un appui de terrain déterminant. Leur présence, parfois discrète, mais toujours efficace, a considérablement facilité cette capitalisation.

EXPERTISE FRANCE

L’appui financier et la flexibilité dans l’adaptation du projet face aux défis du contexte ont constitué un pilier essentiel. Un soutien concret, visible, et largement apprécié sur le terrain.

FEMMES ENTREPRENEURES

Rencontrées ou non, vos parcours, votre courage et vos témoignages donnent tout son sens à ce travail. Sans vous, rien de ce qui est consigné ici n’aurait la même portée.

CE TRAVAIL VIENT DE VOUS !

Enfin, j’adresse mes remerciements à toutes les **parties prenantes** et **partenaires locaux** dont l’expertise, l’ouverture et le soutien ont enrichi cette démarche collective.

J’espère que ce travail trouvera une place dans vos annales.

Claudine LUMVI BALEMBA.

TABLE DES MATIÈRES

RÉSUMÉ EXÉCUTIF	2
REMERCIEMENTS	4
I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION	7
1.1. Brève description du projet	7
1.2. L'Espace Sûr : une innovation au cœur du dispositif	7
1.3. Rôle et importance dans le projet global	7
1.4. Justification de la capitalisation	7
II. REVUE DE LITTÉRATURE	8
III. METHODE DE LA CAPITALISATION	10
2.1. Méthode utilisée	10
2.2. Sources d'information	11
2.3. Processus de collecte	11
2.4. Limites méthodologiques	11
2.5. Description de l'Espace Sur	11
2.5.1. Présentation des zones fonctionnelles de l'Espace Sûr	11
2.5.2. L'Espace Sûr : conception et aménagement	12
2.5.3. Processus de mise en place	12
2.5.4. Organisation physique des zones	12
2.5.5. Image illustrative de l'Espace Sûr au GEL Sud-Kivu à Bukavu	13
2.5.6. Les services proposés et les modalités d'accès	13
2.6. Pertinence des services par rapport aux besoins exprimés	14
2.7. Les modalités d'accès à ses services	14
IV. ADAPTATION CONTEXTUELLE ET RESILIENCE DU PROJET	15
3.1. Contexte sécuritaire : Avant – Pendant – Actuellement – Influence – Adaptation	15
3.2. Les modifications apportées en concertation avec les bailleurs	15
3.3. Capacité d'adaptation du projet et flexibilité du bailleur	16
3.4. Effets positifs des ajustements et rôle de l'Espace Sûr	16
3.5. Force, Faiblesse, Opportunité et Menaces	18
IV. ANALYSE DES EFFETS ET DES RESULTATS	19
4.1. Données sur la réception de services	19
4.2. Services dont les participantes ont bénéficié	20
4.3. Logistique et facilitation	20
4.4. Témoignages par rapport aux services dont les participantes ont bénéficié	21
4.5. Changement observé chez les bénéficiaires, bien être et estime de soi,	21
4.5.1. Témoignages des bénéficiaires sur les changements induits	22
4.5.2. Lien avec la performance économique	23
4.5.3. Changement sur la performance entrepreneuriale	23
4.5.4. Changement observé lié aux bénéfices	24
4.6. Apports pour les partenaires du projet	26
4.7. Groupes cibles, bénéficiaires finaux et une estimation de leur nombre	26
V. APPRENTISSAGE ET BONNE PRATIQUE	27
5.1. Ce qui a bien fonctionné	27
5.1.1. Effets positifs des interventions psychosociales et entrepreneuriales	27
5.2. Outils et suivi mis en place	28
5.3. Appréciation des services et de la psychologue	28
5.4. Importance des activités de l'Espace Sûr	28
5.4.1. Qualité de la prise en charge	28
5.5. Approches pertinentes	30
5.5.1. Problèmes, besoins et contraintes des groupes cibles	30
5.5.2. Description de l'action et de son efficacité	32

5.6. Quelques Témoignages et succès collectés	32
5.6.1. Quelques Témoignages	32
5.6.2. Quelques succès et enseignements stratégiques	34
5.7. Valorisation des innovations :	34
5.8. Recommandations stratégiques :	34
VI. DEFIS RENCONTRES ET LIMITES	35
6.1. Problèmes observés chez les femmes entrepreneures	35
6.2. Impact des contraintes institutionnelles	35
6.3. Conséquence stratégique	36
6.4. Contrainte humaine, logistique et institutionnelles	36
6.5. Réponse apportée par l'équipe	37
6.6. Leçons tirées	38
VII. RECOMMANDATIONS	39
7.1. Pérennisation de l'Espace Sûr à Bukavu	39
Axe 1 : Pérennisation de l'Espace Sûr à Bukavu	39
Axe 2 : Réplicabilité dans d'autres contextes	39
Axe 3 : Amélioration continue du dispositif	40
7.2. Ce qui est déconseillé ou mérite attention	41
7.2.1. Points à surveiller pour la continuité	41
7.2.2. Points à éviter pour la répliquabilité	41
VIII. CONCLUSION	42
BIBLIOGRAPHIE	43
ANNEXES	44
Annexe 1 : Données statistiques (fréquentation, profils des bénéficiaires, etc.).	45
Annexe 2 : Profils des bénéficiaires	46
Annexe 3 : Fiche de consentement	47
Annexe 4 : Guide d'entretien	48

I. CONTEXTE ET JUSTIFICATION

1.1. BRÈVE DESCRIPTION DU PROJET

Le projet Ensemble Pour Elles, porté par GEL Sud-Kivu en consortium avec Louvain Coopération, avec l'appui financier d'Expertise France, vise à promouvoir l'entrepreneuriat féminin comme levier de réduction des inégalités de genre dans la ville de Bukavu. D'une durée de 18 mois (juin 2024 – décembre 2025), il accompagne 100 femmes entrepreneures dans le renforcement de leurs capacités techniques, économiques et sociales, à travers des filières professionnelles porteuses.

L'objectif spécifique est clair : « Améliorer leurs compétences entrepreneuriales, la rentabilité des entreprises féminines, créer des emplois et renforcer l'estime de soi des bénéficiaires ». Pour atteindre ces résultats, le projet a introduit une innovation majeure : la création d'un Espace Sûr, un dispositif intégré qui combine accompagnement entrepreneurial, soutien psychosocial et services de protection sociale.

1.2. L'ESPACE SÛR : UNE INNOVATION AU CŒUR DU DISPOSITIF

L'Espace Sûr est conçu comme un lieu sécurisé et bienveillant où les femmes peuvent :

- Se former et renforcer leurs compétences entrepreneuriales;
- Échanger et développer un réseau professionnel;
- Bénéficier d'un accompagnement psychosocial confidentiel;
- Accéder à une garderie pour faciliter leur participation.

Ce cadre favorise l'expression libre, la solidarité et la résilience, tout en réduisant les obstacles liés aux responsabilités familiales et aux violences basées sur le genre.

1.3. RÔLE ET IMPORTANCE DANS LE PROJET GLOBAL

L'Espace Sûr contribue directement aux résultats attendus du projet, notamment :

- Renforcement de l'estime de soi et du bien-être des entrepreneures;
- Amélioration des performances entrepreneuriales grâce aux formations et au coaching;
- Création d'un environnement favorable à la pérennisation des entreprises.

Il s'inscrit dans une approche intégrée qui associe genre, entrepreneuriat et protection sociale, en impliquant également les familles et les communautés pour soutenir la réussite des femmes.

1.4. JUSTIFICATION DE LA CAPITALISATION

Capitaliser cette expérience est essentiel pour :

- Documenter la conception et le fonctionnement de l'Espace Sûr et ses quatre zones (accueil, formation & réseautage, soutien psychologique, garderie);
- Analyser la pertinence des services et leurs effets sur le bien-être, la résilience et la performance entrepreneuriale;
- Recueillir les témoignages et apprentissages des bénéficiaires et des intervenants;
- Identifier les défis et solutions pour améliorer le dispositif;
- Formuler des recommandations stratégiques pour sa pérennisation et sa duplication dans d'autres contextes;
- Renforcer la visibilité du projet et valoriser une approche innovante auprès des bailleurs et partenaires.

II. REVUE DE LITTÉRATURE

L'entrepreneuriat féminin en RDC, et singulièrement à Bukavu (Sud-Kivu), évolue dans un environnement marqué par des inégalités de genre persistantes, une forte informalité et des chocs sécuritaires récurrents. La littérature internationale converge sur trois leviers complémentaires : (1) l'innovation sociale via des dispositifs intégrés, (2) l'autonomisation économique des femmes par l'accès aux ressources et aux droits, et (3) des approches de résilience combinant soutien psychosocial, protection sociale et appuis productifs (Moulaert et al., 2013; Mulgan, 2006; FAO, 2017; UNDP, 2025). Dans cette perspective, l'Espace Sûr du GEL Sud-Kivu à Bukavu (écoute psychologique, formation, réseautage, mutuelle de santé et garderie) s'aligne sur les recommandations internationales pour transformer normes et pratiques tout en améliorant les capacités entrepreneuriales (Moulaert et al., 2013; UN Women, 2024).

Les synthèses sur l'innovation sociale la définissent comme l'introduction de réponses nouvelles à des besoins non satisfaits, visant des changements dans les relations sociales et l'empowerment des groupes marginalisés (Moulaert et al., 2013). Mulgan (2006) décrit le passage de l'expérimentation à l'institutionnalisation (prototypage, diffusion, adoption), éclairant la nécessité de dispositifs multi-services qui renouvellent à la fois les compétences et les liens sociaux des bénéficiaires. L'architecture de l'Espace Sûr—intégration de services psychosociaux, entrepreneuriaux et de protection—reflète précisément ces processus de transformation (Moulaert et al., 2013; Mulgan, 2006).

Les cadres d'ONU Femmes et du PNUD définissent l'autonomisation économique comme la capacité des femmes à accéder, posséder et contrôler les ressources, exercer leur pouvoir décisionnel et participer à un travail décent; ils recommandent des stratégies combinant accès aux actifs et à la finance, renforcement des capacités, numérisation et redistribution du travail de soin (UN Women, 2024; UNDP, 2025). En Afrique, la Banque mondiale montre que les entreprises dirigées par des femmes sont freinées par des contraintes d'accès au capital et aux intrants, des réseaux moins denses, une segmentation sectorielle défavorable et des normes limitant mobilité et négociation (World Bank, 2019). Les programmes efficaces sont intégrés : accompagnement en gestion/marketing, appuis productifs ciblés, facilitation financière, et travail sur les normes intraménage et le leadership (World Bank, 2019; Simba et al., 2020). Ces constats éclairent les besoins identifiés à Bukavu (financement, accompagnement, équipements, alphabétisation, formalisation) et les résultats attendus (hausse du chiffre d'affaires, emplois, valorisation sociale).

Dans les contextes de crises prolongées, la résilience est comprise comme la capacité à anticiper, s'adapter et se remettre des chocs en réduisant la vulnérabilité chronique (FAO, 2017). Les orientations FAO/PNUD recommandent des paquets holistiques combinant filets/protection sociale, santé mentale et soutien psychosocial, diversification des moyens d'existence et renforcement institutionnel (FAO, 2017; UNDP, 2025). Les Safe Spaces en Afrique de l'Ouest et au Nigeria documentent des effets sur l'agency, l'achèvement scolaire et la santé reproductive, via des clubs animés par des mentores mêlant compétences de vie, éducation financière et accompagnement (World Bank/AGILE, 2023; UN Women Data Hub, 2023). Cette littérature valide l'intérêt de l'Espace Sûr à Bukavu : normaliser la psychologie comme appui à la performance entrepreneuriale, réduire le stress, améliorer l'estime de soi et soutenir la continuité des microentreprises.

En RDC, le modèle holistique de Panzi constitue un référentiel : intégration médicale-juridique-psychosociale-socioéconomique dans un « one stop centre¹ ». Les travaux de Mukwege & Berg (2016) démontrent qu'une prise en charge centrée sur la personne et pluridisciplinaire améliore les trajectoires de rétablissement des survivantes de violences, y compris par des appuis économiques facilitant la réintégration. Des analyses récentes insistent sur l'éthique professionnelle et le renforcement des compétences en santé mentale pour consolider ces effets (Kasherwa et al., 2023). Transposé à l'entrepreneuriat, ce modèle renforce la pertinence d'un dispositif intégré tel que l'Espace Sûr (Mukwege & Berg, 2016; Kasherwa et al., 2023).

La littérature pointe plusieurs apports : (i) amélioration du bien-être psychologique et de l'estime de soi via le counseling; (ii) progression de la confiance, de la négociation et du leadership; (iii) effets économiques mesurables lorsque les formations sont couplées à des dotations productives et à un réseautage structuré; (iv) levée d'obstacles pratiques (garderie, mutuelle) (World Bank, 2019; UN Women, 2024). Les limites récurrentes tiennent à la dépendance aux financements externes et à des durées de projet trop courtes, à la sous-utilisation culturelle de certains services, et à l'insuffisante flexibilité budgétaire en contexte volatil. Les cadres FAO/PNUD recom-

¹ Un one stop centre = « un centre intégré / un guichet unique », où la personne peut recevoir tous les services nécessaires au même endroit, sans devoir « courir » d'une institution à l'autre.

mandent d'y répondre par des modèles économiques hybrides (subventions + contributions symboliques), des partenariats publicsprivés (santé, éducation, finance), et des indicateurs de résilience institutionnelle (délais de décaissement, continuité des services) (FAO, 2017; UNDP, 2025).

En somme, l'Espace Sûr de Bukavu incarne une innovation sociale qui transforme normes et relations, outille l'autonomisation économique (accès aux ressources, compétences, réseaux) et opère comme infrastructure locale de résilience pour des entrepreneures exposées à l'insécurité et à l'informalité. La pérennisation appelle un continuum d'investissements, un ancrage partenarial et une gestion adaptative pour consolider et répliquer le modèle (World Bank, 2019; UN Women, 2024).

III. METHODE DE LA CAPITALISATION

Contexte et justification de la capitalisation

Cette capitalisation est motivée par le souci de Louvain Coopération, ONG universitaire, de documenter et préserver les apprentissages tirés de l'Espace Sûr. Dès la conception du projet « Ensemble Pour Elles », LC avait proposé cette activité afin d'immortaliser cette expérience pilote et de produire un retour d'expérience utile pour améliorer la programmation future, faciliter une éventuelle duplication du modèle et renforcer le plaidoyer en faveur de l'autonomisation des femmes.

Pour réaliser cette prestation, GEL Sud-Kivu, en tant que demandeur principal, a lancé un appel à candidatures interne et externe. Trois dossiers ont été reçus. Avec l'appui de Louvain Coopération, la candidate retenue a été choisie sur base de critères de compétence technique, de maîtrise de l'approche genre, de connaissance du terrain et d'expérience en accompagnement des femmes et des initiatives communautaires.

La candidate sélectionnée, Madame Claudine LUMVI BALEMBA, présente un profil particulièrement adapté à cette mission. Diplômée en Développement rural (Planification régionale) et titulaire d'un brevet en Communication et Journalisme de l'IHECS en Belgique, elle possède une double compétence en capitalisation participative et en journalisme sensible au genre. Son expérience professionnelle inclut la direction et l'édition du journal Le Souverain Libre, où elle rédige depuis plusieurs années des articles et éditoriaux sur les droits, la protection et l'autonomisation des femmes.

Claudine a également collaboré avec War Child Hollande, IRC, USAID et la Synergie des OSC pour les droits humains et l'environnement dans les territoires de Walungu, Kabare, Kalehe et la plaine de la Ruzizi. Dans ces cadres, elle a accompagné des projets d'autonomisation féminine incluant la prise en charge médicale, psychologique et socioéconomique des femmes, le suivi des activités génératrices de revenus, la formation sur les violences basées sur le genre et la facilitation de groupes de parole dans des espaces sûrs.

En tant que femme entrepreneure engagée, elle gère également une pharmacie communautaire à Bukavu, ce qui renforce sa compréhension des réalités économiques et sociales auxquelles font face les entrepreneures locales. Sa connaissance du terrain, sa proximité avec les dynamiques féminines et son expérience dans la documentation des histoires de vie en font un choix cohérent pour conduire une capitalisation ancrée dans la réalité et la parole des bénéficiaires.

La consultante a bénéficié de l'appui méthodologique et du suivi technique assurés par Ingénieur Olivier Matumaini, chargé de projet SAD au sein de Louvain Coopération à Bukavu. Cet accompagnement a contribué à garantir la cohérence de la démarche avec les objectifs du projet « Ensemble Pour Elles » et le respect des Termes de Référence. Les retours et observations du siège ont également enrichi le processus et facilité la validation interne.

2.1. MÉTHODE UTILISÉE

Pour analyser et valoriser les services offerts par l'Espace Sûr, une approche qualitative participative a été utilisée. Plusieurs outils complémentaires ont été mobilisés afin de recueillir des données riches, variées et directement liées aux expériences des bénéficiaires.

Des entretiens individuels ont été réalisés auprès des femmes entrepreneures et des membres de l'équipe du projet. Ces échanges ont permis de comprendre leurs perceptions sur la qualité des services, leur satisfaction, les formations suivies et la manière dont elles les ont mises en pratique. Ils ont également éclairé les difficultés rencontrées, notamment celles liées au contexte sécuritaire qui influence les activités économiques et la stabilité des revenus.

En parallèle, des focus groups ont été organisés afin de favoriser la discussion collective entre bénéficiaires, faire émerger des tendances communes et analyser les dynamiques de groupe. Ces données ont été complétées par une analyse documentaire des rapports du projet, des fiches de suivi, des outils stratégiques et d'autres documents pertinents.

Des observations directes ont également été effectuées, tant dans les quatre zones de l'Espace Sûr que dans les petits commerces des entrepreneures. Elles ont permis de confronter les informations déclarées à la réalité du terrain et de mieux comprendre l'organisation quotidienne des activités.

L'ensemble de ces outils s'inscrit dans une logique de triangulation, c'est-à-dire le croisement de plusieurs sources d'information pour renforcer la fiabilité des constats. Les bénéficiaires et parties prenantes ont été impliquées tout au long du processus : entretiens, informations secondaires, visites à domicile, échanges avec les membres de l'équipe du projet et participation à l'atelier de validation. Cette implication continue a favorisé l'appropriation des résultats et la co-construction des recommandations finales.

2.2. SOURCES D'INFORMATION

Les entretiens individuels se sont déroulés en deux phases : la première avec les équipes de GEL et LC, directement impliquées dans la mise en œuvre, et la seconde avec les femmes bénéficiaires des services de l'Espace Sûr. Ces échanges ont permis de comprendre le fonctionnement des entreprises, les défis rencontrés et les stratégies mises en place pour y faire face.

L'analyse documentaire a complété ces données en apportant des informations sur les objectifs, les activités et les indicateurs du projet, ainsi que sur les contraintes institutionnelles et logistiques. Les observations sur site ont permis de vérifier la conformité des pratiques et des équipements par rapport aux standards prévus.

Au total, 41 personnes ont été consultées, dont 36 femmes entrepreneures réparties dans les communes de Kadutu (11), Ibanda (15) et Bagira (10), ainsi que 5 membres du staff du projet.

2.3. PROCESSUS DE COLLECTE

La collecte des données s'est déroulée en deux étapes. Au bureau, nous avons procédé à une revue documentaire des rapports d'avancement, des listes de présence et des fiches de suivi. Sur le terrain, des enquêtes, des entretiens et des focus groups ont été réalisés entre le 3 et le 10 novembre 2025. Les questionnaires utilisés ont couvert des aspects essentiels tels que la confidentialité des dossiers, la satisfaction des services, leur gratuité, les obstacles d'accès, l'adaptation des femmes face à la guerre, les changements observés, ainsi que les histoires de succès et les recommandations.

2.4. LIMITES MÉTHODOLOGIQUES

Malgré la rigueur du processus, certaines limites doivent être prises en compte. L'échantillon reste partiel (36 femmes sur 62), ce qui peut introduire un biais dans la représentativité des résultats. Le contexte sécuritaire a réduit la mobilité et la disponibilité des participantes, limitant la diversité des points de vue. Le temps consacré à la collecte (six jours) a restreint la profondeur des échanges et la possibilité de triangulation complète. Ces contraintes seront considérées dans l'interprétation des résultats afin d'éviter des généralisations hâtives et de garantir la prudence dans les recommandations. La mission a bénéficié d'un appui régulier de la coordination projet (LC), permettant l'orientation stratégique, la clarification des objectifs et la validation progressive des livrables intermédiaires.

2.5. DESCRIPTION DE L'ESPACE SUR

Dans cette section, nous analysons la structure et les caractéristiques de l'Espace Sûr, un dispositif intégré qui combine formation, accompagnement psychosocial et services de soutien, pour en tirer des enseignements utiles à sa duplication

2.5.1. Présentation des zones fonctionnelles de l'Espace Sûr

L'Espace Sûr est structuré autour de quatre zones principales, chacune répondant à des besoins spécifiques des bénéficiaires :

- **Zone d'accueil** : un espace convivial dédié à l'accueil et à la détente, conçu pour offrir un cadre rassurant dès l'entrée.
- **Zone de formation et réseautage** : destinée à renforcer les compétences entrepreneuriales et à favoriser les échanges entre femmes entrepreneures.
- **Zone de soutien psychosocial** : un espace confidentiel pour l'accompagnement psychologique et la prise en charge des situations sensibles.

- **Zone garderie** : un espace sécurisé pour les enfants des bénéficiaires, permettant aux femmes de participer aux activités sans contrainte familiale.

2.5.2. L'Espace Sûr : conception et aménagement

La conception et l'aménagement de l'Espace Sûr ont été guidés par trois principes fondamentaux : sécurité, convivialité et accessibilité. Ces choix ont été faits en tenant compte des besoins exprimés par les femmes et des contraintes contextuelles. Une consultation des bénéficiaires a été réalisée, bien que limitée par des obstacles culturels et sécuritaires.

L'Espace Sûr se veut un lieu bienveillant où les femmes peuvent se former, échanger, se soutenir mutuellement et bénéficier de services adaptés. Un salon équipé est disponible pour les moments de repos. Les bénéficiaires sont accueillies par la psychologue dans un bureau aménagé pour des entretiens individuels et des exercices appropriés. Une garderie est également prévue pour les enfants, sous la supervision d'une nounou présente chaque jour.

2.5.3. Processus de mise en place

L'aménagement de l'Espace Sûr a consisté à créer un espace dédié au sein du bâtiment abritant le bureau de GEL. Des cloisons ont été installées pour séparer le salon, le bureau de la psychologue et la salle de formation. L'équipement a été acquis pour répondre aux besoins des différentes zones : mobilier confortable, matériel pédagogique, outils informatiques et équipements pour la garderie.

Le recrutement de la psychologue a été effectué par un cabinet spécialisé, via un appel d'offres précisant la nécessité d'une femme psychologue clinicienne. Après tests et entretiens, la candidate retenue a signé son contrat. Pour la nounou, trois candidates ont été évaluées sur la base de critères techniques et financiers avant la sélection finale.

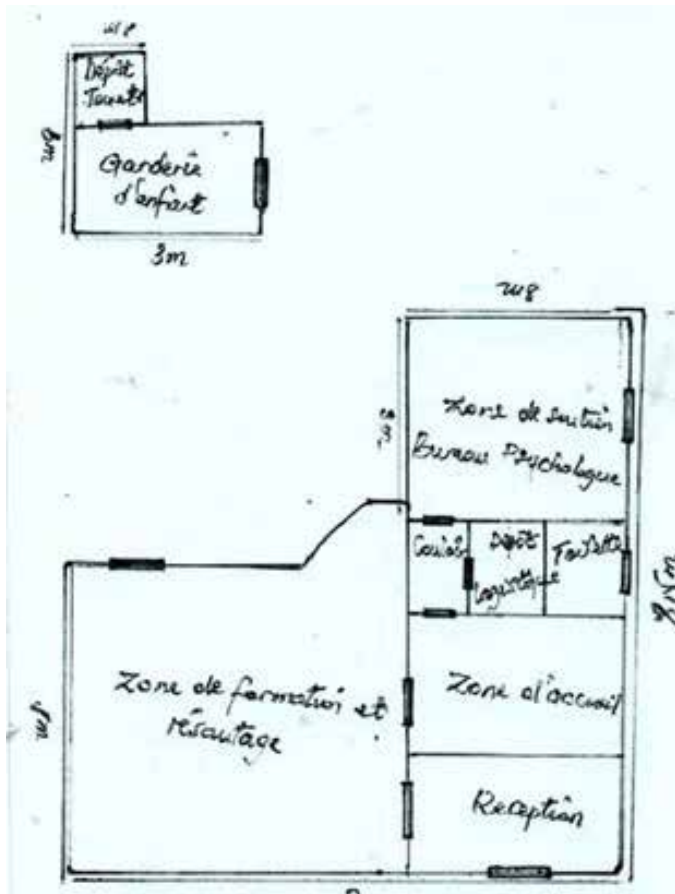
2.5.4. Organisation physique des zones

Le tableau ci-dessous illustre de manière structurée l'organisation physique de l'Espace Sûr, en détaillant pour chaque zone ses objectifs et les aménagements spécifiques qui traduisent une approche intégrée alliant confort, fonctionnalité et sécurité pour répondre aux besoins des bénéficiaires.

Zones	Objectif	Description / Équipements
Zone d'accueil	Créer un cadre rassurant et convivial	Meubles confortables (canapés, fauteuils, poufs) pour la détente; jouets pour enfants; accessoires sécurisants (panières, bassines).
Zone de formation & réseautage	Renforcer les compétences et favoriser les échanges	Tables et chaises adaptées; supports pédagogiques (tableaux, vidéoprojecteurs, ordinateurs); matériel de bureau (stylos, cahiers); meubles modulables pour les échanges; supports de communication (affiches, flyers); moyens de connexion (téléphones, tablettes).
Zone de soutien psychosocial	Offrir un accompagnement psychosocial confidentiel	Aménagement garantissant la confidentialité (rideaux, paravents, coussins); présence de la psychologue pour la prise en charge des VBG et du stress; outils de référencement (annuaires, guides).
Zone garderie (Espace de vie et garderie d'enfants)	Permettre aux femmes de participer sans contrainte familiale	Jouets et modules de psychomotricité; table à langer; canapé confortable; tapis; couchage d'appoint pour enfants; accessoires sécurisants (panières, bassines).

NB. Pour le consortium GEL-LC, les zones de formation et de réseautage sont fusionnées pour optimiser l'espace.

2.5.5. Image illustrative de l'Espace Sûr au GEL Sud-Kivu à Bukavu



2.5.6. Les services proposés et les modalités d'accès

Formation sur les VBG, le Genre, la gestion du stress, le fonctionnement des systèmes, la bonne gestion de l'Entreprise, en dehors de la formation, les femmes ont bénéficié des services suivants :

- Ecoute individuelle et en groupe;
- Des séances d'échange d'expérience professionnelles et familiale;
- L'appui psychologique, des échanges entre la psychologue et les femmes entrepreneures, des exercices de relaxation et massage;
- Pour celles qui venaient avec les enfants du service de garderie sous la surveillance de la Nounou;
- L'abonnement à la mutuelle de santé;
- La connexion internet dans le salon de l'Espace Sur, mais aussi les mégas disponibles mis à la disposition des femmes entrepreneures;
- L'accompagnement technique et financier : La dotation des matériels et outils;
- Les matériels et outils demandés par les bénéficiaires ont été mis à leur disposition;
- La création d'emplois pour les femmes et leurs collaborateurs;
- La visite des formateurs et du coach;
- Un salon bien équipé répondant aux exigences d'un endroit reposant, un bureau de la psychologue équipé;
- Le suivi de la psychologue lors des rendez-vous avec des femmes entrepreneures;
- Une bonne collaboration entre les bénéficiaires et les staffs impliqués dans le projet;
- La collaboration basée sur le respect mutuel et la confidentialité

2.6. PERTINENCE DES SERVICES PAR RAPPORT AUX BESOINS EXPRIMÉS

- **Consultations psychologiques** : répondent aux besoins prioritaires de gestion du stress et des violences basées sur le genre. La forte demande observée (94 % des bénéficiaires déclarent une amélioration du bien-être) confirme leur pertinence.
- **Formation entrepreneuriale** : essentielle pour améliorer la performance et la résilience des entreprises. Les témoignages montrent que ces formations ont permis d'adopter des outils de gestion et d'augmenter le chiffre d'affaires pour certaines bénéficiaires.
- **Garderie** : service apprécié mais sous-utilisé (6 femmes sur 36). Cette faible utilisation s'explique principalement par plusieurs barrières culturelles. En effet, beaucoup de femmes craignent que confier leur enfant à une garderie soit perçu comme un manque d'attention ou comme un comportement contraire aux normes sociales locales qui valorisent la présence constante de la mère auprès de l'enfant. D'autres hésitent par peur pour la sécurité de l'enfant ou parce que leur mari ou leur famille ne soutient pas cette pratique. À cela s'ajoute le fait que l'usage d'une garderie est encore peu courant à Bukavu, ce qui crée une certaine méfiance et un manque d'habitude. Une sensibilisation ciblée, centrée sur la sécurité, la qualité du service et les bénéfices pour l'activité économique des femmes, permettrait de lever progressivement ces freins et d'augmenter l'utilisation de la garderie.
- **Réseautage** : favorise la solidarité et le partage d'expériences, mais nécessite une meilleure structuration (groupes thématiques, mentorat) pour renforcer son efficacité.

Bref, cette analyse montre que les services sont globalement pertinents et alignés sur les besoins exprimés par les bénéficiaires. Toutefois, certains nécessitent des ajustements pour une utilisation optimale, notamment la garderie et le réseautage.

Témoignage illustratif (ayant requis l'anonymat, commune de Bagira)

« Je me sous-estimais et j'avais des pensées négatives. Grâce à l'appui de la psychologue et au dialogue avec elle, ces pensées ont disparu. J'ai retrouvé l'estime de moi-même et je me sens libre. Ce dialogue a été essentiel pour moi : il m'a apporté un véritable apaisement. J'ai pu partager mon histoire dans un cadre bienveillant et recevoir des conseils qui m'ont redonné confiance. Depuis, j'évite de rester isolée trop longtemps. Tout cela m'a redonné l'espérance et le goût de vivre. »

2.7. LES MODALITÉS D'ACCÈS À SES SERVICES

L'accès aux services de l'Espace Sûr est régi par des critères précis, conçus pour garantir l'équité et la pertinence de l'accompagnement. Ces critères se déclinent en cinq volets :

1. **Statut et âge des bénéficiaires** : Les services sont ouverts à toutes les femmes, quel que soit leur statut civil, à condition d'être majeures conformément à la législation congolaise (18 ans et plus).
1. **Accessibilité et contact** : Chaque candidate doit disposer d'une adresse de contact pour faciliter la communication et le suivi. Une adresse électronique n'est pas obligatoire, afin de ne pas exclure les femmes qui n'ont pas accès aux outils numériques.
1. **Expérience entrepreneuriale** : Pour assurer la cohérence avec les objectifs du projet, les bénéficiaires doivent justifier d'une activité entrepreneuriale existante :
 - Jeunes filles : au moins 1 an d'expérience;
 - Femmes : au moins 2 ans d'expérience dans la zone d'intervention.
1. **Motivation et besoin exprimé** : Les candidates doivent démontrer un besoin réel d'accompagnement entrepreneurial, confirmant leur volonté de renforcer leurs compétences et la pérennité de leurs activités.
1. **Conformité aux principes de durabilité** : Les entreprises sélectionnées doivent proposer des activités respectueuses de l'environnement et présentant un potentiel de création de valeur économique et sociale, notamment par la génération d'emplois.

IV. ADAPTATION CONTEXTUELLE ET RESILIENCE DU PROJET

3.1. CONTEXTE SÉCURITAIRE : AVANT – PENDANT – ACTUELLEMENT – INFLUENCE – ADAPTATION

En début d'année 2022, la République démocratique du Congo (RDC) a fait face à une nouvelle guerre. Le mouvement militaire M23 a déclenché un assaut contre les forces gouvernementales au Nord-Kivu, plus précisément dans le territoire de Rutshuru. Dans leur offensive, le mouvement armé a bénéficié du soutien d'un pays voisin.

La situation sécuritaire dans l'est de la RDC s'est détériorée depuis mars 2022, notamment en raison de l'intensification des attaques du Mouvement du 23 mars (M23) contre la population civile, les forces de sécurité nationales et les Casques bleus, comme l'a souligné Bintou Keita, Représentante spéciale du Secrétaire général en RDC, devant le Conseil de sécurité.

Les affrontements ont causé des déplacements massifs de populations et des pertes humaines, aggravant la crise humanitaire. Les civils sont souvent pris au piège des violences et souffrent de traumatismes.

Après la chute des villes de Goma et de Bukavu, la pauvreté a augmenté suite au pillage des marchés et des boutiques. Certaines ONG, des bureaux de l'administration publique, des entreprises de microfinance et des banques ont fermé leurs portes. On observe des déplacements forcés de certaines familles cherchant refuge dans d'autres pays de la région des Grands Lacs et dans d'autres provinces de la RDC. Une crise économique s'est installée. Des milliers de Congolais vivant dans les deux provinces du Nord et du Sud-Kivu ont perdu leur emploi et sont au chômage. Les personnes déplacées comptent parmi les clients et partenaires des femmes entrepreneures. Ce déplacement affecte les entreprises et la consommation des produits.

Face à cette montée vertigineuse de la crise économique, il était crucial que LC et GEL travaillent ensemble pour élaborer des plans et fournir un soutien psychosocial et économique aux femmes et filles affectées. Il est également très important de mettre l'accent sur les formations et l'accompagnement des entrepreneures, malgré les instructions des nouvelles autorités interdisant les regroupements de plusieurs personnes.

Quelle solution pour la pérennisation des activités économiques et psychosociales des femmes entrepreneures ?

Contribuer à l'autonomisation économique des femmes et ainsi participer à la réduction des inégalités entre les femmes et les hommes. Cet objectif comprend l'amélioration du statut socio-économique des femmes et leur participation à la prise de décisions au sein du ménage et de la société, ainsi que le soutien actif des hommes à l'égalité des sexes et à l'accès aux ressources.

Les femmes du Sud-Kivu sont des actrices clés dans ces domaines. Elles sont en mesure de contribuer à une plus grande égalité des genres et à la promotion des relations équilibrées entre hommes et femmes.

3.2. LES MODIFICATIONS APPORTÉES EN CONCERTATION AVEC LES BAILLEURS

Certaines lignes budgétaires ont été réaménagées : le budget est passé de 358 289,50 euros à 429 947,40 euros. Cette augmentation résulte d'un réaménagement des lignes budgétaires, avec des ajouts concernant surtout l'Espace Sûr et les activités pour les femmes entrepreneures. En revanche, certaines activités prévues initialement ont été réduites ou supprimées à cause du nouveau contexte sécuritaire, afin de concentrer les moyens sur ce qui est le plus important pour garantir la pertinence, la continuité et l'impact des interventions.

Un contrat et son avenant	Montant totaux des couts éligibles estimé à	Contribution maximum d'Expertise France
Contrat initial du 21 juin 2024	358.289,50 euros	320.147,00 euros
Budget actualisé dans l'avenant du contrat le 29 juillet 2025	429.947,40 euros	386.952,66 euros

Substitution de certaines activités jugées non faisables, par exemple : activités liées à la bancarisation, activités de visibilité, foires, remplacées par des activités réalisables comme la subvention des femmes entrepreneures.

3.3. CAPACITÉ D'ADAPTATION DU PROJET ET FLEXIBILITÉ DU BAILLEUR

La guerre a déstabilisé le projet pendant un temps, mais Expertise France a fait preuve de flexibilité en permettant aux structures d'appui à l'entrepreneuriat (SAE) de poursuivre les activités sur la base de stratégies adaptées, en assurant leur rémunération et en soutenant les entrepreneures. Ces stratégies incluaient la résilience socio-économique, les activités de l'Espace Sûr, la capacitation et le coaching adaptés au contexte, ainsi que la dotation et la subvention.

Les effets positifs des ajustements, notamment le renforcement des appuis aux entrepreneures, sont :

- Participation élevée aux activités de l'Espace Sûr
- Disponibilité des femmes entrepreneures aux activités organisées par le projet
- Stabilité des entreprises des femmes
- Autonomisation socio-économique
- Développement des entreprises
- Résilience et adaptation au contexte post-conflit armé

3.4. EFFETS POSITIFS DES AJUSTEMENTS ET RÔLE DE L'ESPACE SÛR

Les formations psychosociales et entrepreneuriales se sont tenues malgré les restrictions liées aux regroupements après la guerre. La stratégie consistait à répartir les participantes en petits groupes de 10 à 15 femmes, afin de permettre à chacune de participer. Les formateurs se déplaçaient dans les communes où se tenaient les formations.

Toutes les femmes entrepreneures ayant participé aux entretiens ont été affectées par la situation sécuritaire depuis février 2024. L'Espace Sûr a beaucoup contribué à leur résilience. Seule une femme s'est déplacée hors de la ville ; les autres ont continué leurs activités.

Exemples :

Fabrication de savons (Kadutu) : « *J'étais stressée suite à la réduction de la production, à l'absence d'huile de palme sur le marché et à la perte des clients ; mais avec la formation et les entretiens avec la psychologue, j'ai surmonté mon stress. Avant la guerre, pour une dépense de 500 dollars, je gagnais 300 dollars par jour. Actuellement, avec la réduction des clients venant des villages, je dépense 250 dollars pour gagner 100 dollars.* »

Boulangerie (Kadutu) : « *Pour 2 sacs de farine, je bénéficie de 20 dollars par jour. J'ai perdu plusieurs clients à cause de la guerre et, comme stratégie, j'envoie les vendeurs sillonner les marchés avec les pains.* »

Boutique (Bagira) : « *Je n'octroie plus de dettes et j'ai renforcé les mesures sécuritaires en augmentant le nombre et la qualité des cadenas pour prévenir le vol des marchandises.* »

Vente de viande de bœuf (Bagira) : « *Avant la guerre, je vendais 2 vaches par jour. Actuellement, je n'en vends qu'une seule, car les clients sont partis et les restaurants ont fermé.* »

Fabrication et vente de pavés : « *J'aime beaucoup mon business. C'est la motivation personnelle qui m'a poussée à m'adapter pendant la période de guerre, mais j'ai perdu une grande partie de ma clientèle.* »

Le résultat de l'enquête prouve qu'une seule femme connaît l'existence d'un autre Espace Sûr situé à l'hôpital de Panzi ; les autres femmes affirment qu'elles ne connaissent pas l'existence d'un autre Espace Sûr et n'avaient

jamais bénéficié de services ailleurs, sauf dans l'Espace Sûr du consortium LC et GEL. Une seule femme indique qu'elle n'est pas intéressée par les services dans la zone de soutien.

Les formations et l'appui financier ont favorisé l'accès aux marchés locaux, amélioré le réseautage par filière dans la production, la transformation et la commercialisation. Les histoires de succès donnent plus de détails.

Concernant le nombre de fréquentations des services de l'Espace Sûr, les résultats indiquent une moyenne d'une fréquentation par mois pour l'assistance psychologique, une fois par mois pour une formation ou un coaching. Cependant, certaines femmes qui éprouvent des problèmes psychologiques graves se présentent deux à trois fois par mois. L'adoption des différentes stratégies témoigne des changements enregistrés, avec en moyenne deux changements de pratiques améliorées.

Parmi toutes les pratiques adoptées par les femmes, l'estime de soi, la bonne gestion du stress et la maîtrise des outils de gestion d'entreprise prédominent à hauteur de 90 %.

Les femmes entrepreneures ont été affectées par les conséquences de la guerre jusqu'à perdre leur clientèle, notamment les personnes qui ont quitté la ville. L'accès aux territoires pour la recherche des matières premières nécessaires à certaines activités était devenu difficile suite à la recrudescence de l'insécurité. Les marchés au niveau des villages étaient devenus inaccessibles. Elles n'ont cependant pas croisé les bras. Elles ont reçu, en guise de soutien de l'Espace Sûr, une dotation qui leur a permis de poursuivre les activités de production et de vente, chacune dans sa filière.

Témoignages :

Boulangerie et pâtisserie : « Après la guerre en mars 2024, j'ai constaté que la consommation avait baissé suite à la diminution des clients. J'ai changé de stratégie, ce qui m'a permis d'augmenter mon chiffre d'affaires. Je prépare des biscuits et des gâteaux que je coupe en petits morceaux pour permettre à ceux qui veulent se faire plaisir d'acheter un morceau à 2 dollars. Mes jeunes clients achètent surtout le week-end. Je prépare aussi des galettes pour eux. Pendant cette période, j'ai diversifié la vente : je propose des accessoires pour les gâteaux d'anniversaire, comme les bougies et les chapeaux pour enfants et adolescents. »

Agriculture : « Avant la guerre, j'avais cultivé et semé sur 5 hectares. Malheureusement, pendant la guerre, les habitants ont récolté et tout consommé à ma place. J'ai tout perdu : le capital et le bénéfice. Je n'ai gagné aucun dollar. Je n'ai pas baissé les bras. Les clients viennent vers moi pour passer des commandes de semences ; j'achète chez d'autres producteurs pour livrer à mes clients. Avant la guerre, je réalisais un bénéfice égal au double de la somme investie dans le champ. »

Production de jus d'ananas : « Mes clients grossistes venaient de Mwenga, mais la route est fermée, ils ne viennent plus. J'ai ouvert une boutique à la maison pour vendre en détail. Parfois, je reçois des commandes pour des cérémonies. Cependant, la matière première est devenue rare à cause de l'insécurité dans les territoires, sans oublier que les clients se sont déplacés suite à la guerre. »

Service de décoration et fabrication de fleurs : « Mes clients me disent qu'ils ne peuvent pas acheter des fleurs pendant la période de crise. Nous avons continué la fabrication des fleurs et nous les gardons en magasin, avec l'espoir que la situation s'améliorera pour les vendre. »

Service traiteur : « La clientèle a considérablement diminué ; beaucoup préfèrent désormais préparer eux-mêmes les repas pour les cérémonies de mariage, d'anniversaire ou de naissance. Cette tendance s'explique par la crise économique qui a suivi la guerre. Pour conserver nos clients, nous avons dû revoir nos tarifs à la baisse : un plat qui coûtait 7 dollars est désormais proposé à 5 dollars, et celui de 5 dollars à 3,5 dollars. Cette stratégie nous permet de rester compétitifs, mais nos revenus ont été réduits de moitié par rapport à la période d'avant-guerre, alors même que les prix des produits ont fortement augmenté ».

Fabrication et vente de produits cosmétiques : « Les parents et certains époux soutiennent nos activités et contribuent même à notre visibilité en parlant de nos services. Lorsque je reste deux jours à la maison sans prospecter, ils me demandent pourquoi je ne sors pas et m'encouragent à chercher des opportunités. Toutefois, deux femmes sur trente ont indiqué que leurs époux restent indifférents à leurs activités professionnelles. ».

3.5. FORCE, FAIBLESSE, OPPORTUNITÉ ET MENACES

FORCES	FAIBLESSES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disponibilité d'une psychologue dans l'Espace Sûr ▪ Forte détermination des femmes entrepreneures à apprendre et appliquer les stratégies partagées ▪ Taux élevé de respect des rendez-vous dans l'Espace Sûr ▪ Mobilisation importante pour participer aux séances d'appui psychologique en groupe ▪ Présence d'une nounou pour la garde des enfants ▪ Inscription des bénéficiaires à la mutuelle de santé ▪ Présence d'un salon bien équipé pour le repos dans l'Espace Sûr ▪ Appui technique et matériel offert gratuitement ▪ Disponibilité d'internet et de forfaits (mégas) ▪ Suivi régulier des coachings par les formateurs et la psychologue 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Certaines maladies ne sont pas couvertes par la mutuelle de santé ▪ Manque de matières premières (ex. huile de palme) suite à la guerre ▪ Gratuité des services
OPPORTUNITÉS	MENACES
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Formations sur la gestion du stress ▪ Formations sur les violences basées sur le genre ▪ Formations sur le fonctionnement des systèmes ▪ Suivi des formateurs ▪ Séances de coaching ▪ Appui matériel et technique 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Durée du projet très courte ▪ Fermeture des banques et entreprises financières ▪ Contexte de guerre

IV. ANALYSE DES EFFETS ET DES RESULTATS

Mise en perspective avec les objectifs initiaux :

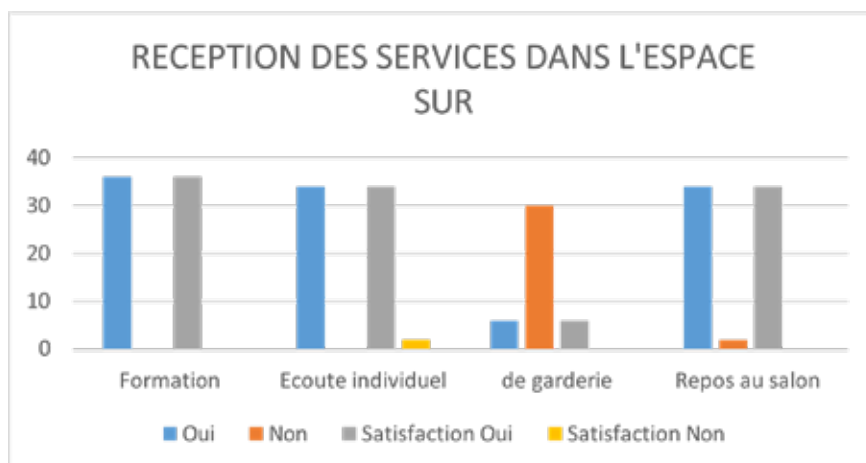
Cette section analyse les effets observés en lien avec les objectifs du projet « Ensemble Pour Elles », notamment :

- **Augmentation de la rentabilité des entreprises :** Le rapport final du projet montre que le projet a contribué à une amélioration notable de la performance économique des entreprises accompagnées. Une part significative des entrepreneures a enregistré une hausse de leur chiffre d'affaires annuel, et les entreprises financées présentent des taux de bénéfice compris entre 6 % et 52 %, traduisant un renforcement réel de leur rentabilité.
- **Création d'emplois :** Les activités du projet ont permis la création de 51 nouveaux emplois, combinant emplois directs et indirects. Cette dynamique contribue à la vitalité économique locale et démontre la capacité des entreprises appuyées à générer des opportunités professionnelles durables.
- **Renforcement du bien-être et de l'estime de soi :** Grâce à l'accompagnement psychosocial, et particulièrement aux services fournis par l'Espace Sûr, les bénéficiaires ont significativement amélioré leur bien-être psychologique et émotionnel, avec 94 % des participantes déclarant une amélioration de leur estime de soi et de leur équilibre personnel.

Neuf (9) séances de sensibilisation en faveur des femmes ont été organisées. Ses séances portaient sur l'importance de l'Espace Sur, les services disponibles en son sein. La moyenne de fréquentation dans l'Espace Sur pour y recevoir les services est de 4 fois depuis le début du projet. Certaines femmes sont allées 7 fois et d'autres 4 fois. La raison des absences sont des cas de maladies, et des contraintes familiales liées aux responsabilités.

La disponibilité et le savoir-faire de la psychologue ont attiré les femmes à demander les services à l'Espace Sur. Les femmes sont satisfaites par les services qui ont été offerts dans l'Espace Sur, ils nous ont valorisés dans nos foyers, surtout c'est suite à nos apports en matériel pour la satisfaction des besoins familiaux.

4.1. DONNÉES SUR LA RÉCEPTION DE SERVICES



Les résultats présentés proviennent d'un échantillon de 36 femmes entrepreneures. Cet échantillon permet d'analyser de manière précise comment les bénéficiaires utilisent et perçoivent les services proposés par l'Espace Sûr. Les tendances observées sont pleinement cohérentes avec celles décrites dans le rapport final du projet, qui souligne une participation importante aux activités, un usage structurel des services centraux et un impact psychosocial marqué.

Les services les plus utilisés par les femmes entrepreneures sont **les formations, l'écoute individuelle et l'espace de repos**. Ces trois composantes constituent la base du dispositif, car elles répondent à leurs besoins essentiels : se former, s'équilibrer émotionnellement et disposer d'un lieu calme pour se reposer et se préparer aux

activités. L'accès à ces services est très élevé : la totalité des trente-six entrepreneures interrogées a bénéficié des formations et de l'écoute individuelle, et une large majorité a utilisé l'espace de repos. L'usage légèrement inférieur de ce dernier (entre 92% et 94%) s'explique par le fait qu'une femme n'avait pas encore eu l'occasion de visiter le salon au moment des entretiens, et qu'une autre n'était pas intéressée par ce type de service. Ces facteurs expliquent également les rares cas d'insatisfaction rapportés, qui ne sont pas liés à la qualité du service mais à des situations individuelles particulières.

Le service de garderie, pour sa part, est clairement moins sollicité. Seules six femmes entrepreneures l'ont utilisé, soit environ 17% de l'échantillon. Cette faible utilisation ne traduit pas une inadéquation du dispositif, mais reflète plutôt le profil démographique des bénéficiaires – très peu d'entre elles sont mères de jeunes enfants – ainsi que certaines normes socioculturelles autour de la garde. Malgré cet usage limité, toutes les utilisatrices ont exprimé une satisfaction totale du service, notamment de la prise en charge assurée par la nounou. Cela confirme que, lorsqu'il correspond à un besoin réel, ce service joue pleinement son rôle en facilitant la participation des entrepreneures aux activités de renforcement des capacités.

Les formations obtiennent également un taux de satisfaction absolu. Elles couvrent des domaines essentiels au développement des entreprises : gestion, marketing, planification, éducation financière, compréhension des inégalités de genre, violences basées sur le genre et gestion du stress. La satisfaction totale exprimée par les trente-six femmes témoigne de la pertinence de ces contenus pour structurer et professionnaliser leurs activités. L'écoute individuelle, quant à elle, affiche une satisfaction de 94%. Là encore, les deux femmes ayant exprimé une non-satisfaction ne l'ont pas fait en raison d'un problème de qualité : l'une n'était tout simplement pas intéressée par l'écoute psychologique, et l'autre n'avait pas encore pu bénéficier de l'ensemble des séances prévues. De ce fait, l'écoute individuelle demeure l'un des piliers du dispositif, soutenant la réduction du stress et la prise de décisions professionnelles plus sereines.

L'espace de repos contribue fortement à renforcer la sécurité émotionnelle des entrepreneures. Il leur offre un cadre calme et confidentiel où se reposer, se recentrer et récupérer avant ou après les activités. Son utilisation quasi générale montre qu'il répond à un besoin concret dans un contexte où les femmes entrepreneures manquent souvent d'espaces sécurisants dans leur quotidien.

Dans l'ensemble, ces niveaux élevés d'utilisation et de satisfaction s'inscrivent dans les effets globaux du projet. Les données montrent que 94% des femmes entrepreneures déclarent une amélioration de leur bien-être et de leur estime de soi grâce à l'Espace Sûr, aux séances individuelles et au cadre rassurant offert. Cette amélioration psychologique joue un rôle indirect mais réel dans la performance économique de leurs entreprises, en favorisant une meilleure gestion du stress, une prise de décision plus structurée et une organisation professionnelle plus stable. Ces effets psychosociaux se complètent avec les résultats économiques observés au niveau du projet : augmentation du chiffre d'affaires pour une partie significative des entrepreneures et création de 51 emplois dans leurs activités, démontrant que l'Espace Sûr agit comme un levier de résilience, articulant bien-être, stabilité et développement entrepreneurial.

4.2. SERVICES DONT LES PARTICIPANTES ONT BÉNÉFICIÉ

1. Écoute individuelle et en groupe
2. Échanges avec la psychologue, exercices de relaxation et massages
3. Formations sur les violences basées sur le genre (VBG)
4. Formation sur le fonctionnement des systèmes
5. Formation sur la gestion d'entreprise
6. Utilisation des outils de bonne gestion d'entreprise
7. Appui en matériel et en outils
8. Abonnement à la mutuelle de santé

4.3. LOGISTIQUE ET FACILITATION

- Mise à disposition d'internet et de forfaits (mégas)
- Salon confortable pour le repos
- Service de garderie pour les enfants, assuré par une nounou

- Enveloppe financière consistante permettant l'acquisition de matériels et d'outils pour améliorer la production en quantité et en qualité

Ces appuis ont permis d'augmenter la capacité de production et d'écoulement, même après la guerre, notamment dans les secteurs de la boulangerie, de la brasserie et de la fabrication/vente de savons.

4.4. TÉMOIGNAGES PAR RAPPORT AUX SERVICES DONT LES PARTICIPANTES ONT BÉNÉFICIÉ

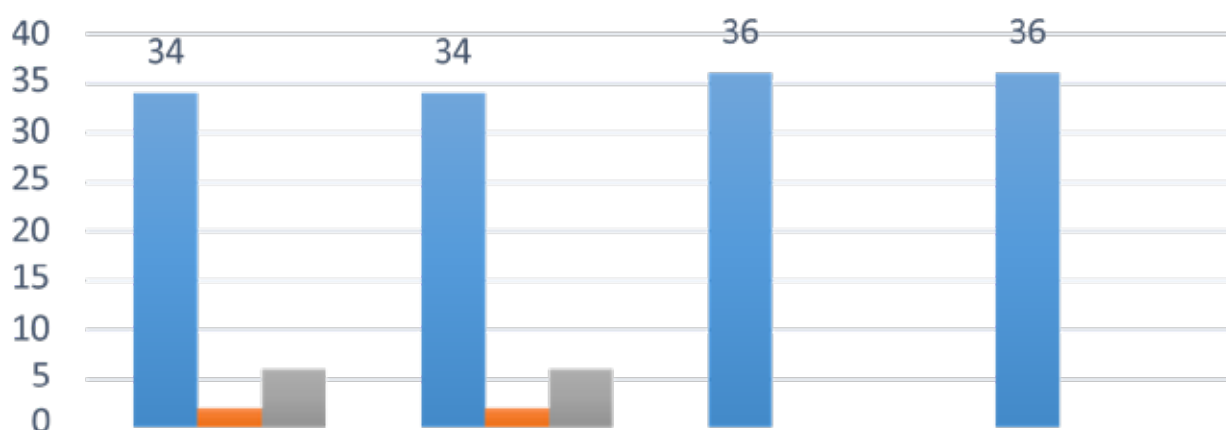
« J'avais des problèmes de santé liés à mon état d'esprit : stress, insomnies, pensées négatives... Grâce à l'appui de la psychologue et au dialogue avec elle, je ne m'embrouille plus avec ces pensées. »

« Je me sens soulagée. Ce dialogue avec la psychologue a été essentiel pour moi et m'a apporté un véritable apaisement. »

« Les exercices de relaxation m'ont beaucoup aidée. »

« Elle m'a apporté un réel apaisement lorsque j'ai partagé mon histoire. Cet entretien a été très utile pour moi et m'a permis de retrouver la sérénité. »

4.5. CHANGEMENT OBSERVÉ CHEZ LES BÉNÉFICIAIRES, BIEN ÊTRE ET ESTIME DE SOI,



	Le bien être	L'estime de soi	La performance	L'entrepreneuriat
Mention OUI	34	34	36	36
Mention NON	2	2	0	0
Pourcentage	6	6	0	0

Les résultats montrent une évolution très positive chez les femmes bénéficiaires du projet :

- **Bien-être (34 OUI / 2 NON) :** La quasi-totalité des participantes (94 %) affirme avoir amélioré son bien-être. Cela traduit un impact significatif des interventions psychosociales (écoute, relaxation, coaching) et des appuis économiques. Les deux femmes qui n'ont pas constaté de changement peuvent être liées à des contraintes personnelles ou à une faible implication dans certaines activités.

- **Estime de soi (34 OUI / 2 NON)** : L'amélioration de l'estime de soi est également très marquée (94 %). Les formations, le dialogue avec la psychologue et les succès entrepreneuriaux ont renforcé la confiance des femmes en leurs capacités. Les deux réponses négatives sont venues de 2 entrepreneures qui ne sont pas intéressées à consulter la psychologue. Pour les autres services, elles sont très intéressées.
- **Performance (36 OUI / 0 NON)** : Toutes les participantes (100 %) reconnaissent une amélioration de leur performance. Cela reflète l'efficacité des appuis techniques, des formations et du coaching dans la gestion des activités économiques. Ce résultat est un indicateur fort de la pertinence des stratégies mises en place.
- **Entrepreneuriat (36 OUI / 0 NON)** : L'intégralité des femmes (100 %) déclare avoir renforcé ses compétences entrepreneuriales. Les formations sur la gestion d'entreprise, l'accès aux outils et l'accompagnement personnalisé ont permis une meilleure organisation et une diversification des activités, même en contexte post-crise.

Les données montrent que **94 % des femmes interrogées déclarent une amélioration de leur bien-être et de leur estime de soi**. Ce résultat confirme la pertinence des services psychosociaux offerts par l'Espace Sûr, notamment les séances d'écoute individuelle, les formations sur la gestion du stress et celles sur les violences basées sur le genre (VBG).

Ces effets sont en cohérence avec l'objectif du projet : **renforcer la résilience et la confiance des entrepreneures**, conditions essentielles pour leur autonomisation économique et sociale.

4.5.1. Témoignages des bénéficiaires sur les changements induits

« Il y a une harmonie dans mon entreprise grâce aux orientations de la psychologue. En famille, ses stratégies m'aident à mieux gérer les problèmes. Mon travail est désormais rentable. Je paie les frais scolaires de mes enfants, j'achète la nourriture et les vêtements, et je subviens à bien d'autres besoins. »

« Ma tête est déchargée grâce à l'appui psychologique. »

« Les tensions et les incompréhensions étaient une source de stress, mais j'ai choisi de pardonner. J'ai apporté des améliorations à mon cadre de vie et je veille désormais à répondre aux besoins essentiels de ma famille. »

« Tous les travailleurs de GEL nous traitent avec respect. »

« Les réactions et comportements violents de mon mari ne me blessent plus depuis que j'ai suivi la formation sur les VBG et l'assistance psychologique dans l'Espace Sûr. »

« La psychologue a répondu aux questions que les femmes se posent au sujet de leurs maris. Elle m'a aidée à comprendre certains faits et erreurs et comment les gérer. Avant, je dirigeais avec orgueil et je perdais le contrôle face aux problèmes dans l'entreprise. Avec son soutien, j'ai changé : je suis devenue humble et nous avons modifié notre manière de donner des ordres. »

« À long terme, nous, femmes entrepreneures, allons réfléchir à comment créer des usines en mutualisant nos capitaux. »

« Mon mari me respecte parce qu'il voit que je prends en charge toutes les dépenses de la famille, étant donné qu'il est au chômage. »

« La formation nous a aidées à ouvrir les yeux. Nous avons découvert que certaines pratiques que nous croyions normales étaient en réalité de la violence. Il faut aussi sensibiliser les gens sur les coutumes discriminatoires. Produire des émissions et des spots radio/télé sur la lutte contre les VBG, la masculinité positive et la gestion financière au foyer est essentiel. »

« J'étais en conflit avec moi-même, mais je me sens apaisée depuis que j'ai commencé à fréquenter l'Espace Sûr et à y recevoir un appui. »

« Dans l'Espace Sûr, la psychologue nous a aidées à mieux gérer le stress. Elle nous a montré que certains comportements violents peuvent être liés à des expériences passées. Elle nous a appris qu'il est possible de prévenir et gérer les tensions en famille et au travail sans recourir à la violence. Lors de la formation, j'ai identifié l'origine de mes difficultés et appris à les surmonter. Je ne me sens plus coupable. J'ai décidé d'avoir confiance en moi et en mon entreprise. »

« Partager mon histoire avec la psychologue m'a donné confiance en moi et m'a permis de mieux comprendre les comportements des agents et comment les gérer. »

« Lors du partage de leurs histoires de vie, certaines femmes ont manifesté des réactions physiques liées à une forte détresse émotionnelle, telles que des pleurs ou des signes de malaise. Pour garantir leur confort et leur dignité, un kit de soutien est disponible dans les sanitaires, comprenant des articles d'hygiène appropriés. »

4.5.2. Lien avec la performance économique

Ces évolutions démontrent que l'Espace Sûr ne se limite pas à un soutien psychosocial : il contribue également à renforcer la **résilience économique** des bénéficiaires, en ligne avec l'objectif spécifique du projet « Ensemble Pour Elles » visant l'autonomisation et la pérennité des entreprises féminines.

En plus des effets psychosociaux, il est important d'examiner les résultats économiques des femmes. Sur les 36 bénéficiaires interrogées, 9 ont augmenté leur chiffre d'affaires et 3 ont réussi à diversifier leurs activités.

Ce sont des progrès réels, mais ils restent encore modestes. Plusieurs raisons expliquent cette performance limitée.

D'abord, la plupart des femmes commencent leur activité avec très peu de capital. Elles achètent donc de petites quantités de marchandises, ce qui réduit leurs bénéfices et limite la possibilité de faire grandir leur entreprise. Ensuite, les prix des matières premières changent souvent, et cela réduit les marges de profit. La concurrence locale est également forte, ce qui oblige les femmes à vendre à des prix bas pour attirer les clients.

Le niveau de compétence varie aussi beaucoup d'une femme à l'autre. Certaines savent calculer leurs coûts, suivre leurs dépenses et organiser leur production, mais d'autres apprennent encore les bases. Cette différence se reflète naturellement dans leurs performances économiques. À cela s'ajoutent les responsabilités familiales : plusieurs femmes expliquent qu'elles ne peuvent pas consacrer tout leur temps à l'activité, ce qui limite leurs ventes.

Enfin, la situation sécuritaire instable à Bukavu joue un rôle important. Les marchés ferment parfois plus tôt, les déplacements sont risqués, et certaines femmes doivent interrompre leur activité en cas d'incident. Tout cela réduit la régularité de la production et des ventes.

Malgré ces limites, les progrès observés montrent que l'Espace Sûr a un impact concret. Les formations, les séances de coaching et la mutuelle de solidarité donnent aux femmes plus d'outils pour gérer leurs activités, faire face aux imprévus et poursuivre leur travail même dans un contexte difficile. L'accompagnement psychosocial renforce aussi leur confiance en elles, ce qui les aide à prendre des décisions économiques plus sûres.

La performance économique reste encore faible à cause de facteurs extérieurs et structurels, mais les résultats montrent que l'Espace Sûr joue un rôle essentiel pour soutenir les femmes et améliorer progressivement la stabilité de leurs activités. C'est cohérent avec l'objectif du projet « Ensemble Pour Elles », qui vise un renforcement progressif et durable de l'autonomie économique des bénéficiaires.

4.5.3. Changement sur la performance entrepreneuriale

La participation aux formations sur la bonne gestion d'entreprise et l'utilisation des outils de gestion a été bénéfique pour **toutes les femmes sans exception**. Elles savent désormais comment bien canaliser les fonds et ne travaillent plus en amateurs. La gestion des entrées et sorties de matériel, ainsi que le calcul des bénéfices, a été améliorée.

Quatre femmes entrepreneures ont déclaré qu'elles constataient des pertes à chaque inventaire. Ces pertes étaient liées à des dépenses non planifiées pour des achats personnels (vêtements, chaussures) ou des dons d'argent à des amis. Grâce à la formation, elles ont appris à **prioriser** les besoins, planifier les dépenses et assurer la traçabilité des fonds.

« Nous savons désormais mettre de l'ordre dans l'entreprise. »

Exemples de changements observés :

« Depuis que j'ai reçu la formation, j'ai amélioré la qualité du jus, travaillé sur la visibilité et acheté des gilets avec le logo de mon entreprise OSOEM et des images pour renforcer la visibilité. »

« La formation m'a aidée à projeter mon entreprise dans le futur et à avoir une vision positive. Je vais me concentrer sur mon travail pour réaliser cette vision. »

Compétences renforcées :

- Utilisation des outils de gestion : livre de caisse, cahiers de comptes, fiches de stock, fiches de dettes, bons d'entrée et de sortie de caisse, facturiers.
- Malgré la guerre, certaines femmes ont pu augmenter leur chiffre d'affaires.
- 3 femmes ont diversifié leurs activités.
- 9 femmes ont augmenté leurs revenus.

Cas particuliers :

- Une femme n'a pas encore sollicité l'appui psychosocial de l'Espace Sûr.
- Une autre s'est présentée mais estime ne pas être intéressée par les services proposés, sauf la formation.

Principales filières d'activités :

- | | |
|---|---|
| ■ Production et vente de savons | ■ Salon de coiffure |
| ■ Production et vente de jus | ■ Fabrication de fleurs pour décoration |
| ■ Boulangerie et pâtisserie | ■ Transport en commun |
| ■ Service traiteur | ■ Vente de semences |
| ■ Production et vente de produits cosmétiques | ■ Fabrication et vente de briquettes |
| ■ Fabrication et vente d'objets en tissu | ■ Fabrication et vente de pavés |
| ■ Préparation et vente de saucissons | ■ Boutique (achat et vente de produits divers) |
| ■ Vente de viande | ■ Vente de miel et farine pour bouillie de bébé |
| ■ Couture et vente de vêtements | ■ Transformation et vente de tomates |
| ■ Menuiserie | |

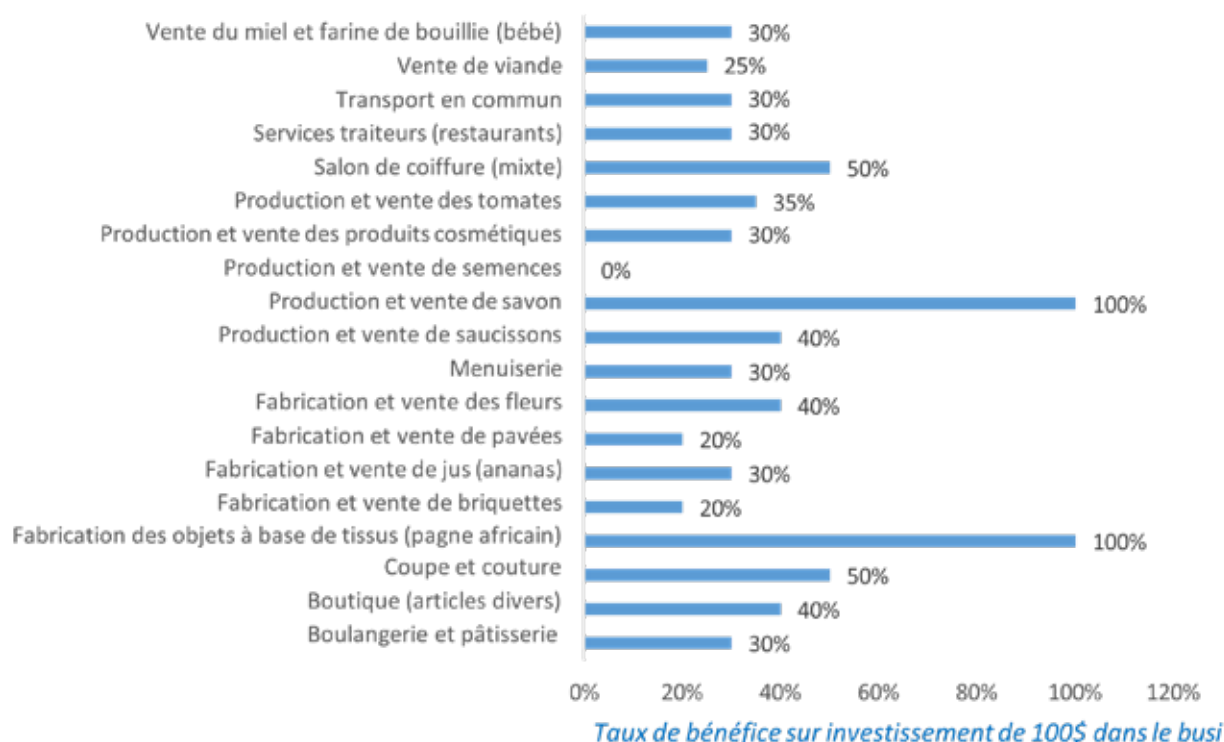
4.5.4. Changement observé lié aux bénéfices

Les résultats collectés entre le **1er août au 30 septembre 2025** montrent que les femmes accompagnées par l'Espace Sûr obtiennent des bénéfices très différents selon les activités qu'elles exercent. Certaines activités sont très rentables, d'autres donnent des bénéfices moyens, et quelques-unes restent encore peu profitables. Par exemple, la production de savon et la fabrication d'objets en paille affichent les meilleures marges : pour 100 dollars investis, les femmes gagnent environ 100 dollars de bénéfice. Ces filières fonctionnent bien parce qu'elles demandent peu d'intrants, sont faciles à maîtriser et répondent à une demande locale élevée.

D'autres activités, comme la coiffure, la couture, les boutiques, les fleurs, les tomates, les produits cosmétiques ou la pâtisserie génèrent des bénéfices moyens, entre 30 % et 50 %. Ce sont des activités viables mais sensibles aux variations de prix, au niveau de compétence technique et à l'accès aux clients. Avec des formations supplémentaires, un accompagnement rapproché et des conseils pratiques en gestion, ces activités pourraient devenir plus rentables.

Certaines filières restent moins profitables, comme la vente de viande, les pavés, les briquettes et les semences.

% bénéfice déclaré par les femmes entrepreneures accompagnées



Elles nécessitent souvent des investissements importants, subissent une concurrence forte ou demandent une expertise spécifique. Pour ces cas, il serait utile de revoir la stratégie, de renforcer le soutien technique ou d'orienter les femmes vers des activités plus adaptées à leurs capacités et au marché local.

Ces résultats économiques ont un impact direct sur la vie quotidienne des femmes. Même lorsque les bénéfices restent modestes, beaucoup d'entre elles expliquent que leurs revenus les aident à se sentir plus confiantes et plus capables de faire face aux difficultés. Cela se reflète dans les données : 94 % des bénéficiaires déclarent une amélioration de leur bien-être et de leur estime de soi. Ce changement est directement lié aux services psychosociaux de l'Espace Sûr, notamment l'écoute, l'accompagnement psychologique et les espaces de discussion qui permettent aux femmes de se sentir soutenues et valorisées.

Sur le plan économique, un tiers des femmes ont augmenté leur chiffre d'affaires au cours de la période analysée, et trois d'entre elles ont même réussi à diversifier leurs activités. Malgré un contexte difficile à Bukavu, les femmes arrivent à stabiliser leurs entreprises grâce aux formations reçues, au coaching de proximité et à la mutuelle de solidarité qui les aide à gérer les imprévus financiers. Cet accompagnement intégré leur donne la capacité de continuer à travailler même en période de crise.

L'ensemble des résultats montre que le modèle Espace Sûr joue un rôle central dans ces progrès. Le fait de réunir en un même lieu la formation, le soutien psychosocial, le coaching, la garderie et l'entraide permet aux femmes de surmonter les obstacles économiques, émotionnels et sociaux qui freinent habituellement leur progression. La garderie libère du temps, la mutuelle couvre les urgences, les formations renforcent les compétences et le soutien psychosocial améliore la confiance. C'est cette combinaison de services qui explique la stabilité des activités et la progression observée.

En conclusion, certaines activités comme le savon et les objets en pagne gagnent à être encouragées car elles offrent des bénéfices élevés. D'autres sont rentables mais peuvent encore progresser grâce à un appui mieux ciblé. Enfin, les activités moins rentables méritent d'être repensées pour éviter que les femmes ne restent dans des filières qui ne leur permettent pas d'avancer. Globalement, les résultats confirment que l'Espace Sûr constitue un dispositif efficace pour renforcer l'autonomie économique, le bien-être et la résilience des femmes à Bukavu.

4.6. APPORTS POUR LES PARTENAIRES DU PROJET

Cette section présente les enseignements clés issus de la mise en œuvre de l'Espace Sûr, en complément des témoignages recueillis. Ces apprentissages sont regroupés en trois catégories :

- **Approches efficaces** : pratiques qui ont démontré un impact positif sur la participation et la résilience des bénéficiaires.
- **Innovations à valoriser** : éléments novateurs du dispositif qui méritent d'être capitalisés et adaptés dans d'autres contextes.
- **Recommandations stratégiques pour la duplication** : pistes concrètes pour reproduire et améliorer le modèle dans des zones similaires.

La capitalisation implique les acteurs suivants :

- **GEL Sud-Kivu** : responsable de la mise en œuvre opérationnelle du projet et de l'Espace Sûr, détenteur principal des informations terrain.
- **Louvain Coopération (LC)** : codemandeur du projet, appui technique et stratégique, chargé du suivi de la rédaction du document de capitalisation.
- **Expertise France** : bailleur de fonds, ayant accompagné les ajustements liés au contexte sécuritaire.
- **Femmes entrepreneurs** : bénéficiaires directes des services offerts par l'Espace Sûr.
- **Personnel mobilisé** : toute l'équipe du projet à Bukavu
- **Partenaires locaux** : ASOP, FSKI, et autres structures communautaires impliquées.
- **Familles des bénéficiaires** et acteurs intéressés par la réalisabilité du modèle.

4.7. GROUPES CIBLES, BÉNÉFICIAIRES FINAUX ET UNE ESTIMATION DE LEUR NOMBRE

On peut distinguer : Bénéficiaire(s) direct(s) ou groupe(s) cible(s) : le groupe/l'entité qui va être concernée directement par le projet ; Bénéficiaire(s) indirect(s) ou les bénéficiaires finaux : ceux qui bénéficient du projet à long terme au niveau de la société ou du secteur au sens large.

Groupes cibles : Le projet assistera 100 femmes bénéficiaires directes.

En décembre 2022, ensemble avec les entrepreneurs appuyés par deux de nos récents projets à Bukavu (financés par Alert International et Care International), et à l'occasion de l'auto-évaluation participative d'un projet de promotion de l'entrepreneuriat féminin, GEL a catégorisé et priorisé les femmes dans 5 principales filières professionnelles :

1. **Commerce d'aliments de base** (farine de manioc et maïs, les épices, les fruits, huile de palme, les légumes, la viande, le lait, les œufs etc.) ;
2. **Artisanat** (fabrication de chaussures, vannerie, coiffure mixte, etc) ;
3. **Art culinaire et transformation de produits agricoles** (boulangerie, pâtisserie, production de jus de fruits, fabrication de lotions de beauté, savonnerie, etc) ;
4. **Commerce d'intrants agricoles** (notamment aux principaux fournisseurs des filières antérieures)
5. **Transport** (d'écoliers et/ou de marchandises).

Bénéficiaires finaux et une estimation de leur nombre.

Il a été estimé que 10.900 personnes environ bénéficieront du projet Pour Elles indirectement à Bukavu via l'action du GEL, à long terme au niveau de la société ou du secteur au sens large.

V. APPRENTISSAGE ET BONNE PRATIQUE

Ce chapitre met en lumière les acquis majeurs du projet et les pratiques qui ont contribué à transformer la vie des bénéficiaires. Au-delà des chiffres, il révèle des expériences humaines fortes : des femmes qui ont retrouvé confiance en elles, amélioré leur bien-être et renforcé leurs compétences entrepreneuriales. Ces apprentissages constituent des leviers essentiels pour la pérennisation des

impacts et l'inspiration de futures interventions. »

5.1. CE QUI A BIEN FONCTIONNÉ

5.1.1. Effets positifs des interventions psychosociales et entrepreneuriales

Les interventions mises en place ont généré des changements significatifs dans la vie des bénéficiaires. Cette section présente les pratiques qui ont eu le plus d'impact, tant sur le plan psychosocial que sur le développement entrepreneurial.

- Les formations ont contribué à améliorer le **bien-être psychologique** des participantes.
- La **thérapie individuelle** et la **confidentialité** assurée par la psychologue ont été particulièrement appréciées.
- La **liberté d'expression** et l'écoute active ont permis aux femmes de se sentir soulagées : « Quand je quitte le bureau de la psychologue, je me sens comme libérée d'un lourd fardeau. »
- Les **échanges d'expériences entre entrepreneures** ont renforcé la solidarité et permis de rompre l'isolement : « Vivre en isolement peut tuer ; partager avec d'autres femmes m'a édifiée. »
- Le **respect des rendez-vous** et la qualité de l'accueil ont renforcé la confiance des bénéficiaires.
- Les formations pratiques (gestion d'entreprise, prévention des violences basées sur le genre, gestion du stress et renforcement des compétences parentales) ont permis des changements concrets :
 - Adoption de comportements positifs
 - Amélioration des relations familiales et professionnelles
 - Meilleure gestion des conflits et du stress
- Les **exercices de relaxation** et le professionnalisme de la psychologue ont été jugés très utiles.
- La **garderie pour enfants** a facilité la participation des femmes aux activités.
- Les **outils de suivi et d'évaluation** (fiches thérapeutiques, inventaire de dépression) ont permis un suivi structuré de la santé mentale.

Témoignages marquants :

« Mon échange avec la psychologue m'a donné des résultats concrets. J'ai appris à gérer mes émotions et à abandonner certains comportements. »

« Avant, je me fâchais pour des petites incompréhensions dans l'entreprise. Maintenant, je sais me contenir. »

« La formation nous a ouvert les yeux sur des violences que nous considérions comme normales. »

« Je me sens fière, car en plus des matériels reçus, j'ai retrouvé ma valeur dans la société. »

5.2. OUTILS ET SUIVI MIS EN PLACE

- **Contrat thérapeutique** et **fiche de consentement** signés par la direction, la psychologue et la bénéficiaire.
- **Fiche de consultation** : histoire de la patiente.
- **Fiche d'évaluation différentielle** : analyse des pathologies.
- **Fiche d'examen de santé** : complétée à chaque séance pour mesurer les progrès.
- **Inventaire de dépression** : suivi des troubles psychologiques.

La majorité des femmes ont bénéficié de **4 séances individuelles**, mais la psychologue estime que ce nombre reste insuffisant pour un traitement complet en santé mentale.

5.3. APPRÉCIATION DES SERVICES ET DE LA PSYCHOLOGUE

L'attitude de la psychologue a largement contribué à l'appréciation des services offerts par l'Espace Sûr. Les femmes entrepreneures l'ont qualifiée de :

Accueillante, Compréhensive, Empathique, Ouverte, Sociale, Maîtrisant la matière, Intelligente, Respectueuse, Stratégique, Expérimentée, Joyeuse, Calme dans ses explications, Digne de confiance. Elle se met au niveau de chaque femme pour l'écouter, se soucie de leurs problèmes et donne des orientations pertinentes.

« Je partage ma vie et mes secrets avec une personne inconnue uniquement parce que j'ai confiance en elle. Je dis un grand merci à GEL, Louvain Coopération et Expertise France, surtout pour les formations et les services offerts par la psychologue. »

5.4. IMPORTANCE DES ACTIVITÉS DE L'ESPACE SÛR

Les activités développées par l'Espace Sûr ont été jugées essentielles pour répondre aux problèmes psychologiques et fournir des orientations utiles aux bénéficiaires. L'Espace Sûr est fonctionnel et propose plusieurs services adaptés aux femmes entrepreneures.

Lors des visites, il a été observé :

- Un calendrier des rendez-vous affiché
- Des femmes se reposant dans le salon, certaines suivant une émission sur la protection de l'environnement à la télévision
- D'autres pratiquant le tricotage dans la tente.

5.4.1. Qualité de la prise en charge

Toutes les femmes interrogées ont affirmé avoir été traitées avec respect et bienveillance dans l'Espace Sûr. Certaines ont ajouté que la garderie pour enfants leur a permis de participer activement aux activités sans craindre de perdre des opportunités : *« Nous venons avec nos bébés en toute assurance, sachant qu'une nounou s'occupe d'eux. »*

a) Sentiment exprimé :

« Dans l'Espace Sûr, on se sent accueilli et respecté. Ces services nous valorisent et renforcent nos activités. »

Les bénéficiaires ont également souligné la **gratuité des formations et des services**, un avantage rare et fortement apprécié :

« On ne trouve nulle part ailleurs des formations et des services gratuits comme ceux offerts dans l'Espace Sûr. »

Pratiques améliorées :

Les formations et l'accompagnement psychosocial ont permis des changements significatifs dans la vie des bénéficiaires. Elles témoignent d'une évolution positive dans leurs comportements, leur gestion d'entreprise et leurs relations familiales :

« C'était la première fois que j'assistais à une formation sur les violences basées sur le genre et leurs conséquences. J'ai compris que certains comportements pouvaient être nuisibles et j'ai décidé de changer. Avant, je criais souvent sur mes collaborateurs et mes enfants. Aujourd'hui, je privilégie l'écoute pour comprendre les problèmes et aider à trouver des solutions. »

« J'ai appris à identifier l'origine de mon stress et à le gérer. Je progresse et je sais que je vais aller mieux grâce aux séances d'écoute et d'orientation avec la psychologue. »

« Parfois, des tensions familiales affectaient mon travail. J'ai choisi de ne plus répondre par la violence mais de me concentrer sur mon activité pour préserver la paix dans ma famille. »

« Lorsque la qualité de mes produits n'était pas bonne, cela me stressait. Avec l'accompagnement de la psychologue, j'ai appris à rester calme et à persévérer pour améliorer mes résultats. »

« Avant, je travaillais sans outils de gestion. Grâce aux formations, j'utilise désormais des fiches de caisse et de stock, ce qui a amélioré la gestion de mon entreprise. »

« Avant, je me réfugiais dans les réseaux sociaux pour oublier mes soucis. Aujourd'hui, je cherche des solutions concrètes sans me perdre dans l'utilisation abusive du téléphone. »

« Je fais la transformation des tomates. Avant, je gérais l'argent sans calcul. Après la formation, j'ai appris à contrôler les entrées et sorties et à mieux planifier mes dépenses. »

« Grâce à la formation sur les violences basées sur le genre, j'ai amélioré ma manière d'éduquer mes enfants. Je privilégie le dialogue et le respect, et j'applique ces principes dans la gestion de mon équipe. »

« Lors de ma première production de pains, la qualité n'était pas bonne et cela me stressait. Après les exercices proposés par la psychologue et les échanges avec d'autres boulangères, j'ai amélioré la qualité et retrouvé la sérénité. »

« J'ai appris à comprendre les comportements de mes collaborateurs et des membres de ma famille. Je suis devenue plus tolérante et respectueuse. »

« La formation m'a aidée à mettre en place un règlement intérieur pour mieux gérer mon équipe. »

« J'ai découvert ma personnalité et j'ai gagné en confiance. Avant, j'évitais les interactions en groupe. Aujourd'hui, je participe activement. »

« J'ai appris la bonne gestion d'entreprise et mis en place des règles claires. J'ai aussi changé certains comportements qui créaient des conflits. »

« J'ai surmonté des difficultés familiales et professionnelles grâce à l'accompagnement psychosocial et aux formations. Je me sens forte pour améliorer mon travail et j'ai constitué une équipe responsable. »

b) Innovations remarquées dans l'Espace Sûr

L'Espace Sûr a introduit des pratiques inédites qui ont transformé la perception et le vécu des femmes bénéficiaires :

- **Libération de la parole** : Les femmes ont brisé le silence dès la première formation, osant s'exprimer et dénoncer les violences dont elles sont victimes.
- **Changement de perception** : Avant, certaines pensaient que consulter une psychologue était réservé aux « malades mentaux ». Aujourd'hui, elles comprennent que les défis quotidiens des femmes nécessitent un accompagnement psychologique.
- **Un dispositif inédit dans la société** : Pour beaucoup, c'est la première fois qu'elles entendent parler de services tels que la présence d'une psychologue, le dialogue individuel, et l'échange d'expériences entre entrepreneures.
- **Gratuité des services** : Un accès libre aux formations, aux séances psychologiques et aux activités de soutien.
- **Appui économique** : Financement des activités génératrices de revenus.
- **Bien-être et confort** : Exercices de relaxation, massages à base d'huiles essentielles (olive, eucalyptus), et un salon offrant un cadre luxueux et apaisant.
- **Approche intégrée** : Formation, écoute individuelle, partage en groupe, garderie pour enfants, suivi personnalisé.
- **Liberté d'expression** : Les femmes qui partagent leurs histoires devant le groupe amorcent un processus de guérison.
- **Services complémentaires** : Intégration dans la mutuelle de santé (femme, mari, enfant), garderie avec nounou dédiée.
- **Cadre accueillant et confidentiel** : Un environnement où l'on se sent respectée et réconfortée dès l'entrée.
- **Attitude professionnelle et humaine** : Humilité et empathie de la psychologue, renforçant la confiance et l'adhésion des bénéficiaires.
- **Exclusivité** : L'Espace Sûr est actuellement disponible uniquement chez GEL, ce qui en fait une innovation unique dans la région.

5.5. APPROCHES PERTINENTES

5.5.1. Problèmes, besoins et contraintes des groupes cibles

5.5.1.1. Problèmes spécifiques :

- **Besoins des groupes cibles** : Les besoins communs des entrepreneures dans les 5 filières priorisées par notre action sont : le renforcement des capacités (techniques, commerciales, financières et administratives), la connexion aux structures financières, la sensibilisation (à leur niveau et de leur entourage) sur les normes/la protection sociale et le genre, la promotion de la production locale, l'équipement et matériels de bonne qualité, formalisation (pour celles qui le souhaitent), la sensibilisation des services techniques de l'état (allègement fiscal), les échanges entre les entrepreneures de mêmes domaines, l'alphabétisation, la collaboration avec les services de planning familial.
- **Contraintes des groupes cibles** : Les contraintes communes aux entrepreneures appuyées sont : informalité (selon notre expérience, 80% fonctionnent sans papiers, même pas la patente), tracasseries (administratives, routières et corruption), violences physiques (qui au Sud Kivu touchent 78% des femmes de 15 à 49 ans selon le Fonds Social de la RDC en 2023), faible pouvoir d'achat des consommateurs et production locale (agricole et non agricole), pénibilité du transport des biens (coûts et conditions), analphabétisme, charges de familles (santé, scolarisation des enfants, alimentation, habitat, etc.), difficulté d'accès au crédit, insuffisance/vétusté de l'équipement et coutumes peu favorables à l'entrepreneuriat (ex : la jeune entrepreneure qui se marie solde généralement son entreprise).

5.5.1.2. Pertinence de l'action

En 2020, la RDC occupait la 175ème place sur l'Indice de Développement Humain du PNUD et 73% de la population vit en dessous du seuil de pauvreté. Le pays est classé 183ème sur 190 au Doing Business de la Banque Mondiale et 156ème sur 163 à l'Indice d'Inégalité de Genre, les discriminations étant présentes dans tous les domaines (accès aux ressources, prise de décision, études supérieures, emploi, environnement, etc). Par ailleurs, l'économie informelle y emploie près de 80% de la population active. L'accès des femmes aux services financiers demeure un défi majeur (42% en sont exclues). Le taux de chômage au Sud-Kivu varie fortement selon le milieu (6,9% en zone rurale mais 28,3% à Bukavu) et est plus accentué chez les femmes qui sont majoritaires dans le secteur tertiaire (65%). Bukavu est le chef-lieu de la province du Sud-Kivu et compte 3 communes (Bagira, Ibanda et Kadutu) pour 11 quartiers administratifs. Les **principaux obstacles** à l'entrepreneuriat féminin à Bukavu sont les difficultés d'accès aux services financiers, l'insuffisance de services d'accompagnement, les préjugés sociaux, de lourdes responsabilités familiales, un faible niveau d'instruction.

Malgré la forte pertinence de ces enjeux, les interventions antérieures ont montré des limites de performance, notamment en raison de la persistance des barrières socioculturelles, de la faible disponibilité en capital de démarrage, du manque d'accompagnement individualisé et du faible niveau d'alphabétisation économique. Ces facteurs ont limité l'efficacité des mécanismes d'appui existants.

L'action proposée améliore directement ces éléments de performance en combinant :

- un accompagnement entrepreneurial renforcé et adapté aux niveaux d'instruction ;
- des mécanismes financiers inclusifs mieux ajustés aux besoins des femmes ;
- des services intégrés au sein de l'Espace Sûr pour réduire les contraintes sociales, psychosociales et économiques ;
- un appui au pouvoir d'agir permettant une prise de décision plus autonome et durable.

Cette approche intégrée constitue une valeur ajoutée essentielle pour améliorer la performance des interventions en faveur de l'entrepreneuriat féminin à Bukavu. Ainsi, l'action ne se limite pas à répondre à la pertinence des besoins, mais apporte des améliorations concrètes aux limites de performance identifiées dans les interventions antérieures.

5.5.1.3. Comment l'action va fournir les solutions souhaitées

Le GEL apporte des réponses appropriées à ces besoins par un accompagnement technique et financier aux entreprises sélectionnées, toutes appartenant aux femmes. Le paquet permettra aux bénéficiaires d'améliorer leurs **chiffres d'affaires** et/ou de diminuer leurs **coûts**, d'augmenter la **création d'emplois** dans la société, **qualité des produits ou services offerts**, ce qui rend progressivement les femmes appuyées économiquement fortes, socialement respectées et **mieux valorisées** par leur entourage. Au cours de la mise en œuvre du projet, le GEL sera en train d'identifier les nouveaux **apprentissages**, **innovations** et **bonnes pratiques** issus de ce processus pour leur valorisation interne (entre les bénéficiaires directs) et externe (autres projets, recherche, etc).

5.5.1.4. Pertinence de l'action par rapport aux objectifs et priorités du Règlement d'appel à propositions :

L'action reprend à son compte l'**objectif global** de l'appel à propositions, identifie un **objectif spécifique**, répondant aux besoins de la zone du projet, qui s'aligne sur le résultat R2 du projet Pour Elles et favorisera le résultat R3 (voir ci-dessus).

5.5.1.5. Complémentarité du projet proposé avec les autres acteurs présents et activités déjà en place localement

Le projet ne prolonge aucune collaboration antérieure avec EF. Par contre, des **complémentarités** sont envisageables avec d'autres projets du GEL, passés (ex : la collaboration avec des services financiers - SMICO, PAIDEK, EQUITY BCDC BANK, COOPEC CAHI et FINCA - ou la mobilisation d'entrepreneures déjà accompagnées comme mentors pour cette action) ou des projets en cours. Le projet Ensemble Pour Elles croise ainsi notre programme 2022-26 SAD (Systèmes Alimentaires Durables), financé par la coopération belge à travers Louvain Coopération, qui accompagne les petits exploitants et agriculteurs dans l'exploitation de leur potentiel entrepreneurial. Une attention particulière est portée aux rôles des femmes dans l'économie rurale, notamment via le soutien à l'entrepreneuriat.

Les principales **complémentarités** envisagées sont les connexions des entrepreneures aux services financiers

ou encore la mise en contact des entrepreneurs avec des partenaires potentiels (fournisseurs pour les commerçantes ; artisanes, transformatrices ou clients pour les vendeuses d'intrants ou les transporteuses).

5.5.1.6. Complémentarités avec des projets financés par l'AFD

A ce stade, nous ne connaissons pas encore d'autres acteurs mettant en œuvre des projets financés par l'AFD au Sud Kivu. Nous en faisons une préoccupation. S'il n'y en a aucun, notre consortium s'inscrivant dans les objectifs de l'appel à projets « Pour Elles » est le premier pour le GEL et LC.

5.5.2. Description de l'action et de son efficacité

L'appel à projets « Pour Elles » a représenté une opportunité majeure pour le consortium GEL – Louvain Coopération de mettre en œuvre un projet visant à appuyer les femmes dans l'augmentation de la rentabilité de leurs entreprises et la création d'emplois (objectif du projet Ensemble Pour Elles).

Nous croyons que ce projet a contribué tant soit peu à l'autonomisation économique des femmes et à leur participation à la réduction des inégalités entre les femmes et les hommes (objectif d'Expertise France).

Le projet a mis l'accent particulier sur le développement de certaines chaînes de valeur, ce qui implique un travail avec :

- Les micro, petites et moyennes entreprises, ainsi que les entreprises de femmes situées au début de la chaîne, dans la production et/ou le petit commerce transfrontalier ;
- Les micro, petites et moyennes entreprises, ainsi que les entreprises des femmes engagées dans la transformation et le commerce ;
- Les micro, petites et moyennes entreprises, ainsi que les entreprises de femmes actives dans la distribution, le transport et autres domaines éligibles.

5.6. QUELQUES TÉMOIGNAGES ET SUCCÈS COLLECTÉS

5.6.1. Quelques Témoignages

Ces témoignages illustrent la force de la résilience et l'impact concret du projet sur la vie des femmes entrepreneurs. Chaque histoire est une preuve que l'accompagnement psychosocial et les formations peuvent transformer des défis en opportunités et des rêves en réussites.

De la vente au leadership dans la fabrication de savons : « J'ai 25 ans d'expérience dans la vente de savons de lessive. Au départ, j'achetais et revendais. Il y a 10 ans, j'ai décidé d'investir dans une machine de mixage d'huile de palme, matière première pour la fabrication des savons. Grâce à mes économies, j'ai acheté cette machine pour 10 000 \$. J'ai loué un appartement et commencé la production. Mon plus grand succès ? Construire un étage sur notre maison en l'absence de mon mari, et financer les études de mes enfants. Aujourd'hui, je poursuis la construction et je prépare la deuxième dalle. »

Une menuiserie qui décroche un marché de 100 000 \$: « Je suis menuisière. Un jour, j'ai accueilli un jeune homme venu demander de l'eau. Nous avons discuté de mon travail. Il était ingénieur architecte. Plus tard, il m'a mise en contact avec une organisation pour la réhabilitation des écoles. J'ai décroché une commande de 720 pupitres, 48 bureaux, 45 chaises et 12 étagères. Valeur : 100 000 \$. Après paiement des charges, j'ai gagné 40 000 \$, ce qui m'a permis d'acheter une maison et une voiture pour la location. J'ai livré à temps et gagné la confiance du client. »

De la timidité à la confiance en soi : « Je suis fournisseur de miel et de farine pour enfants. Avant l'Espace Sûr, je n'osais pas parler en réunion. Après l'appui psychosocial et les entretiens avec la psychologue, j'ai appris à me faire confiance. Aujourd'hui, je m'exprime librement et je contribue aux dépenses familiales. Ma vision : produire du miel pour toutes les provinces et la région des Grands Lacs. »

Le succès dans le service traiteur : « Je prépare des repas pour les fêtes. Après avoir réussi un mariage à Nguba, la cliente m'a recommandé pour une autre commande. Avec les bénéfices, j'ai acheté des assiettes et renouvelé mes ustensiles. J'ai profité de cette satisfaction pour faire du marketing et attirer plus de clients. »

Autonomie et fierté : « Chaque mois, je paie le transport scolaire (70 \$) et un répétiteur (80 \$). J'épaule mon mari pour les dépenses. Avec mes économies, j'ai acheté un champ à Bagira malgré les coutumes qui interdisent aux femmes d'acheter des terres. Je suis fière de moi et je prends en charge les soins de mes parents âgés. »

Des jeunes entrepreneures autonomes : « Certaines sont couturières, d'autres dans la fabrication de savons, la boulangerie ou le traiteur. Elles disent être devenues autonomes, valorisées en famille et capables de contribuer aux dépenses, notamment en payant les frais scolaires de leurs frères et sœurs. »

Une boutique qui change une vie : « Mon mari est au chômage. Les bénéfices de ma boutique couvrent les besoins familiaux : frais scolaires, nourriture, soins médicaux. J'ai commencé la construction d'une maison : j'ai acheté du sable, du ciment et des pierres. Cette réussite m'a donné plus de valeur aux yeux de mon mari. »

NURU : de la passion à l'entreprise : « Mon entreprise fabrique des sacs à main, bijoux, sacs de voyage et pochettes en tissu africain. Avec 20 \$ de matières premières, je gagne 60 \$. Je valorise les chutes de tissu pour fabriquer des bijoux et couvrir des blocs-notes. Mon projet a été sélectionné par Alert International, qui m'a offert 1 500 \$ et mes premiers clients. Aujourd'hui, je forme d'autres femmes et je continue à innover. »

Une boutique qui change la dynamique familiale : « J'ai une boutique où je vends divers articles. Depuis que mon mari est au chômage, il me respecte davantage. Avec les bénéfices de mon entreprise, je prends en charge toutes les dépenses du ménage : frais scolaires, nourriture, soins médicaux. Nous construisons une maison et j'ai acheté du ciment pour que les travaux continuent malgré la situation. »

De la détresse à la renaissance grâce à l'Espace Sûr : « J'ai vécu une situation très difficile qui aurait pu me conduire au suicide. Un incendie a ravagé mon quartier et ma maison a pris feu. Je n'ai rien pu sauver. Tout est parti en fumée. Je pleurais chaque jour, j'étais angoissée, je ne dormais plus, j'avais perdu l'appétit. En fréquentant l'Espace Sûr, j'ai pu en parler avec la psychologue. Elle m'a redonné l'espoir de vivre et m'a proposé des exercices. Aujourd'hui, je me sens mieux. »

Innover pour protéger l'environnement : « Mon plus grand succès est de contribuer à la protection de l'environnement. Mon entreprise fabrique des pavés à base de bouteilles et déchets plastiques, mélangés avec du ciment et du sable. Ces pavés embellissent la ville, les parcelles et les cours d'école. J'avais reçu une commande pour la cathédrale de l'église catholique, suspendue à cause de la guerre. »

Une femme forte qui porte la famille : « J'ai gagné l'estime de mon mari. Il m'appelle "femme forte" parce que je soutiens financièrement les projets familiaux. Cette guerre nous a donné une leçon : les hommes ont perdu leur travail et ce sont les femmes qui prennent en charge les dépenses du foyer. J'ai le projet d'acheter une parcelle et mon mari m'encourage. Je paie les frais scolaires des enfants et j'assure les travaux de finition de notre maison. »

Beauté et santé : un succès cosmétique : « *Mon succès est de fabriquer des produits cosmétiques qui réparent les peaux abîmées par de mauvais produits. Plusieurs personnes ont retrouvé leur peau naturelle et sont fières des résultats. Parfois, je crée des produits à base de fruits pour offrir des soins naturels.* »

5.6.2. Quelques succès et enseignements stratégiques

Les témoignages confirment les effets positifs de l'Espace Sûr. Ces constats se traduisent en enseignements clés pour guider la duplication et l'amélioration du dispositif :

- **Intégration multiservices** (psychosocial, entrepreneurial, garderie) : favorise la participation active des femmes et réduit les obstacles liés aux responsabilités familiales.
- **Présence d'une psychologue permanente** : élément déterminant pour la résilience, la gestion du stress et la confiance des bénéficiaires. Prévoir des dispositifs pour répondre aux besoins urgents lors des séances (ex. kits d'hygiène).
- **Formation sur les VBG et la gestion du stress** : impact direct sur la stabilité familiale et la performance entrepreneuriale, en réduisant les tensions dans le foyer.
- **Garderie** : innovation pertinente mais sous-utilisée (6 femmes sur 36), nécessitant une meilleure sensibilisation pour maximiser son utilité.
- **Mutuelle de santé** : renforce la protection sociale, mais la couverture reste limitée et devrait être élargie pour inclure davantage de services médicaux.

5.7. VALORISATION DES INNOVATIONS :

L'Espace Sûr constitue une innovation majeure dans le contexte du Sud-Kivu. Les éléments innovants à capitaliser sont :

- **Approche intégrée genre-entrepreneuriat-protection sociale** : un modèle qui combine accompagnement économique, soutien psychosocial et services de protection.
- **Espaces confidentiels pour l'écoute psychologique** : favorisent la libération de la parole et la prise en charge des traumatismes, un service rarement disponible dans les projets entrepreneuriaux.
- **Services gratuits combinés à un accompagnement technique et financier** : cette combinaison renforce l'accessibilité et l'impact, en particulier pour les femmes vulnérables.

Ces innovations peuvent être adaptées et répliquées dans d'autres zones, sous réserve d'une **analyse contextuelle** pour tenir compte des réalités locales (sécurité, culture, infrastructures).

5.8. RECOMMANDATIONS STRATÉGIQUES :

Pour valoriser les apprentissages et assurer la pérennité du dispositif Espace Sûr, les recommandations suivantes sont proposées :

- **Institutionnaliser l'Espace Sûr** dans les projets orientés genre et entrepreneuriat, afin qu'il devienne un modèle intégré dans les interventions futures.
- **Renforcer la formation des hommes sur la masculinité positive**, pour créer un environnement familial et communautaire favorable à la réussite des femmes entrepreneures.
- **Créer des partenariats avec des structures publiques et privées** (santé, éducation, entreprises) pour pérenniser les services clés tels que la psychologie, la garderie et la mutuelle de santé.
- **Développer un modèle économique hybride** combinant subventions et contributions symboliques des bénéficiaires, afin de garantir la durabilité financière sans compromettre l'accessibilité.

VI. DEFIS RENCONTRES ET LIMITES

Cette section ne se limite pas à l'énumération des défis, mais propose une analyse de leurs impacts sur la mise en œuvre et la durabilité du dispositif Espace Sûr. Elle examine comment les contraintes institutionnelles, logistiques et humaines ont influencé :

- La continuité des services (psychosocial, entrepreneurial)
- La capacité à atteindre les objectifs initiaux (rentabilité des entreprises, bien-être des bénéficiaires)
- La crédibilité du dispositif auprès des femmes entrepreneures

L'objectif est de transformer ces constats en enseignements stratégiques, afin d'anticiper les risques et renforcer la résilience des projets similaires dans des contextes fragiles.

6.1. PROBLÈMES OBSERVÉS CHEZ LES FEMMES ENTREPRENEURES

Depuis février 2025, la situation sécuritaire s'est fortement dégradée, entraînant des conséquences économiques majeures. Les femmes entrepreneures n'ont pas été épargnées : leurs activités sont perturbées par l'insécurité, la rareté des matières premières et la perte de clientèle.

Problèmes majeurs identifiés : Ce tableau présente les principales difficultés observées, leurs sous-difficultés, des exemples concrets et les solutions mises en place pour y faire face.

Difficulté principale	Sous-difficultés	Exemples pratiques	Solutions mises en place (stratégies)
Insécurité et guerre	Dégradation sécuritaire, barrières illégales des groupes armés	L'huile de palme venant de Kalehe est inaccessible à cause des barrières illégales.	Appui psychosocial via Espace Sûr, diversification des activités
Accès limité aux matières premières	Rupture d'approvisionnement en huile de palme, difficulté d'accès aux zones de production	Pour fabriquer des savons, je dépense 250 \$ pour gagner 100 \$ au lieu de 300 \$.	Recherche de fournisseurs alternatifs, ajustement des volumes de production
Discriminations et coutumes	Refus de location de champs, harcèlement sexuel, interdiction de prise de parole	À Nyangezi, le propriétaire exige la présence d'un homme pour louer un champ.	Sensibilisation sur les droits, formations sur VBG, appui juridique
Perte de clientèle et revenus	Déplacement des clients, baisse des ventes, augmentation des vols	Avant la guerre, je gagnais 600 \$ par semaine ; aujourd'hui, 200 \$.	Vente ambulante, sécurisation des boutiques, marketing digital
Conséquences w psychosociales	Stress, anxiété, perte de motivation	J'étais stressée par la perte des clients, mais la psychologue m'a aidée à surmonter cela.	Séances de coaching, exercices de relaxation, suivi psychologique

6.2. IMPACT DES CONTRAINTES INSTITUTIONNELLES

Les contraintes institutionnelles ont eu des effets majeurs sur la mise en œuvre et la durabilité du dispositif Espace Sûr :

- **Retard dans le recrutement de la psychologue (4 mois) :** Ce délai a réduit la période effective de mise en œuvre, limitant la possibilité de consolider les acquis. Par exemple, plusieurs activités prévues en début de projet (formations, dotations) ont été compressées dans un calendrier raccourci, ce qui a diminué la qualité du suivi.

- **Durée du projet trop courte (moins de 2 ans)**, ne permet pas d'assurer durablement les services clés tels que l'écoute psychologique et la garderie. À partir de cette capitalisation, il apparaît désormais essentiel pour LC et GEL de réfléchir à un modèle économique pérenne, capable de soutenir le dispositif après le financement Expertise France. Ce modèle pourrait combiner partenariats publics-privés, mutualisation d'espaces, cofinancements progressifs et intégration de certaines activités dans des structures locales afin de garantir la continuité des services.

6.3. CONSÉQUENCE STRATÉGIQUE

Ces contraintes compromettent la durabilité du dispositif, car elles freinent la consolidation des impacts et la transition vers un modèle autonome. Pour y remédier, trois leviers apparaissent essentiels :

- Premièrement, **Prolonger la durée des projets** permettrait de sécuriser la continuité des services psychosociaux et entrepreneuriaux, de stabiliser les routines d'accompagnement et de laisser aux femmes le temps nécessaire pour ancrer les changements comportementaux et économiques. Une durée plus longue renforcerait ainsi la maturation du dispositif et la cohérence de son déploiement.
- Deuxièmement, **Intégrer des clauses de flexibilité budgétaire** rendrait possible l'ajustement des activités en cas de retard administratif, de contraintes contextuelles ou de besoins émergents. Concrètement, cela pourrait inclure : des lignes budgétaires reprogrammables, une marge de réallocation interne limitée mais autorisée, ou encore des budgets tampon pour absorber des imprévus. Cette flexibilité garantirait la continuité des services critiques, sans dépendre d'une validation externe systématique.
- Troisièmement, il serait stratégique de **Prévoir des partenariats anticipés avec des acteurs publics et privés** afin de sécuriser progressivement la continuité du dispositif. Cette option peut être explicitée comme suit :
 - Identifier à l'avance des institutions capables d'accueillir ou de cofinancer certains services (structures de santé, universités, mutuelles, centres socioéducatifs, banque, etc).
 - Développer des accords de collaboration pour mutualiser des espaces, du personnel ou des ressources logistiques.
 - Construire un réseau d'appui permettant, à terme, de transférer ou de co-porter certaines activités (formation, soutien psychosocial, garderie).

Cette approche partenariale contribuerait à réduire les coûts récurrents, à ancrer le modèle dans l'écosystème local et à rendre possible une évolution graduelle vers un dispositif plus autonome.

6.4. CONTRAINTES HUMAINES, LOGISTIQUES ET INSTITUTIONNELLES

a) Contrainte institutionnelle :

Arrêt du projet à la phase pilote pendant que le besoin d'accompagnement des femmes entrepreneures s'accroît dans le contexte de la guerre.

b) Contrainte logistique :

Les procédures financières prennent trop de temps occasionnant un retard dans la mise en œuvre des activités.

Impact des contraintes logistiques.

Les retards dans les procédures financières ont eu des conséquences significatives sur la mise en œuvre du projet :

- **Perturbation des activités clés** : Les formations et les dotations matérielles ont été reportées à plusieurs reprises, ce qui a réduit la régularité du suivi et la motivation des bénéficiaires.
- **Perte de dynamique** : Certaines entrepreneures ont exprimé une baisse d'engagement, craignant que le projet ne puisse respecter ses promesses initiales.
- **Effet en cascade** : Les retards ont également impacté la planification des séances psychosociales, compromettant la continuité des services intégrés.

Leçon stratégique.

Ces contraintes soulignent la nécessité d'un mécanisme de décaissement simplifié et flexible, adapté aux projets

en contexte fragile. Par exemple, la mise en place d'un fonds de roulement ou d'une procédure accélérée pour les dépenses prioritaires permettrait de maintenir la dynamique et la crédibilité du dispositif.

c) Contrainte humaine

Le temps de travail pour le personnel trop élevé par rapport à ce qui était prévu.

Synthèse des impacts.

Les défis identifiés (institutionnels, logistiques, humains) ont eu des effets directs sur la mise en œuvre et la durabilité du dispositif Espace Sûr :

- **La continuité des services (psychosocial, entrepreneurial).** Exemple : Les retards dans les procédures financières ont entraîné des interruptions temporaires des formations et des séances de coaching, ce qui a réduit la régularité du suivi des bénéficiaires.
- **La capacité à atteindre les objectifs initiaux (augmentation durable du chiffre d'affaires).** Exemple : La durée effective du fonctionnement de l'Espace Sûr, raccourcie par les délais administratifs (4 mois de retard dans le recrutement de la psychologue), a limité le temps nécessaire pour consolider les acquis économiques des entrepreneures.
- **La crédibilité du dispositif auprès des bénéficiaires.** Exemple : Les suspensions d'activités ont généré des inquiétudes chez certaines femmes, affectant leur confiance dans la pérennité des services offerts.

Analyse prospective.

Cette capitalisation met en lumière un enseignement majeur : il serait judicieux d'intégrer dès le départ un plan financier structuré pour accompagner un dispositif comme l'Espace Sûr. La phase pilote a pleinement démontré la pertinence, l'utilité et l'impact du modèle, tout en révélant des points d'attention liés à la durée du financement et à la flexibilité budgétaire. C'est précisément le rôle d'une phase pilote : tester, valider, ajuster, et identifier les éléments nécessaires pour renforcer le dispositif avant un passage à l'échelle.

Pour transformer cette première expérience réussie en un modèle durable et répliquable, plusieurs leviers pourraient être envisagés. L'allongement de la durée de mise en œuvre constituerait un atout important : les effets psychosociaux, la montée en compétences entrepreneuriales et la stabilisation économique nécessitent un accompagnement plus étalé dans le temps. Une temporalité élargie renforcerait la consolidation des acquis observés lors de la phase pilote et soutiendrait davantage la continuité des services.

Parallèlement, le recours à des mécanismes de financement plus flexibles — associant financements institutionnels, partenariats locaux, cofinancements et contributions progressives des bénéficiaires — pourrait sécuriser l'ensemble du dispositif et éviter les interruptions qui limiteraient son déploiement. Une telle diversification renforcerait la viabilité financière du modèle sans remettre en cause ce qui a déjà été accompli.

La pérennisation du dispositif gagnerait également à s'appuyer sur des partenariats institutionnels renforcés, notamment avec les structures de santé, les services sociaux, les autorités locales, les mutuelles et les organisations actives dans l'entrepreneuriat féminin. Ces alliances contribueraient à ancrer progressivement l'Espace Sûr dans l'écosystème local, tout en augmentant ses possibilités d'intégration.

Enfin, la formalisation d'un cadre méthodologique standardisé — parcours des femmes, outils de suivi, rôles du personnel, procédures qualité — permettrait d'assurer une réplique fidèle du modèle dans d'autres contextes tout en garantissant un niveau d'impact comparable.

En somme, la phase pilote confirme la solidité et la pertinence du modèle. Sa pérennité future reposerait sur un financement anticipé, une durée mieux adaptée et une structuration consolidée, non pas en réaction à des insuffisances, mais en cohérence avec le potentiel clairement démontré lors de cette première mise en œuvre.

6.5. RÉPONSE APPORTÉE PAR L'ÉQUIPE

Afin de répondre efficacement aux besoins identifiés et d'assurer la réussite des interventions, l'équipe a mis en place un ensemble de mesures stratégiques et opérationnelles, articulées autour des axes suivants:

1. Adaptation au contexte du moment

- Analyse continue du contexte socio-économique et sécuritaire.
- Ajustement des activités et des approches en fonction des contraintes et opportunités locales.
- Mise en place de plans de contingence pour assurer la continuité des services (Louvain Coopération).

2. Renforcement des capacités des entrepreneures

- Techniques : Formations pratiques sur les procédés de production, qualité et innovation.
- Commerciales : Développement des compétences en marketing, négociation et gestion des clients.
- Financières : Initiation à la comptabilité simplifiée, gestion de trésorerie et accès au crédit.
- Administratives : Structuration des entreprises (statuts, registres, obligations légales).

3. Mise en disponibilité de l'Espace Sûr

- Aménagement des zones fonctionnelles (accueil, formation, soutien psychologique, garderie).
- Mise en place des équipements nécessaires pour un environnement sécurisé et inclusif.
- Définition des procédures d'accès et des règles de fonctionnement.

4. Sensibilisation sur les VBG, la protection sociale et le genre

- Sessions d'information et ateliers participatifs sur les droits et la prévention des violences.
- Intégration des principes de genre dans la gestion et la gouvernance des entreprises.
- Promotion des bonnes pratiques de gestion éthique et responsable.

5. Équipement et matériels de bonne qualité

- Identification des besoins spécifiques par secteur d'activité.
- Acquisition et distribution d'outils et matériels conformes aux standards de qualité.
- Suivi de l'utilisation et maintenance pour garantir la durabilité.

6. Suivis et coaching

- Mise en place d'un système de suivi individualisé des entrepreneures.
- Coaching régulier pour renforcer les compétences et résoudre les difficultés.
- Évaluation périodique des progrès et ajustement des plans d'accompagnement.

6.6. LEÇONS TIRÉES

Anticiper les délais administratifs dans la planification

Exemple : Le processus de recrutement de la Psychologie a pris 4 mois, ce qui a réduit la période effective de mise en œuvre. Pour éviter ce type de blocage, il est essentiel d'intégrer une marge de temps administrative dans le calendrier initial et de prévoir des activités préparatoires (sensibilisation, mobilisation des bénéficiaires) pendant cette phase.

Prévoir un fonds tampon pour éviter les interruptions d'activités

Exemple : Les retards dans les procédures financières ont entraîné des suspensions temporaires des formations et dotations, ce qui a démotivé certaines bénéficiaires. Un fonds de contingence (par exemple 5 à 10 % du budget total) permettrait de couvrir les dépenses urgentes et maintenir la dynamique du projet en période de crise.

Intégrer des indicateurs de résilience institutionnelle dans le suivi-évaluation

Exemple : Le projet n'a pas mesuré l'impact des contraintes institutionnelles (durée courte, rigidité budgétaire) sur la pérennité des services. Il est recommandé d'ajouter des indicateurs tels que :

- Délai moyen de décaissement
- Taux de réalisation des activités prévues malgré les imprévus
- Capacité à mobiliser des ressources additionnelles

Ces indicateurs permettront d'évaluer la robustesse du dispositif face aux chocs administratifs et contextuels.

VII. RECOMMANDATIONS

7.1. PÉRENNISATION DE L'ESPACE SÛR À BUKAVU

Les recommandations sont organisées par **horizon temporel** et regroupées en **axes stratégiques** pour faciliter la lecture, la mise en œuvre et le suivi :

- **Court terme (0–6 mois)** : actions immédiates pour renforcer l'Espace Sûr.
- **Moyen terme (6–18 mois)** : mesures pour la pérennisation locale.
- **Long terme (>18 mois)** : stratégies pour la duplication et l'amélioration continue.

Ces recommandations proviennent majoritairement des femmes interviewées et des participants à l'atelier de validation du document.

Axe 1 : Pérennisation de l'Espace Sûr à Bukavu

Court terme (0–6 mois) :

1. Que GEL Sud-Kivu partage les données nécessaires avec la structure de santé la plus proche géographiquement au sein de son aire de santé.
2. Maintenir les services actuels et la présence de la psychologue.
3. Diversifier les thèmes de formation, notamment en gestion, parentalité et éducation des enfants.
4. Former les hommes sur les droits des femmes, la masculinité positive et la lutte contre les VBG.
5. Ouvrir l'Espace Sûr le week-end pour offrir un temps de repos aux bénéficiaires.
6. Agrandir la garderie et prévoir des kits d'urgence (vêtements, sous-vêtements).

Moyen terme (6–18 mois) :

1. En raison de l'incertitude financière, avancer par étapes : améliorer l'espace existant, envisager un espace semi-permanent, puis un espace permanent uniquement si les ressources et partenariats nécessaires sont sécurisés.
2. Organiser des activités de bien-être telles que le sport, la relaxation et les sorties.
3. Mettre en place des foires d'exposition pour valoriser les œuvres des femmes.
4. Faciliter la mise en réseau avec des ONG et des entreprises pour des partenariats et des opportunités de vente.
5. Recruter une deuxième psychologue afin d'offrir un choix aux bénéficiaires.

Long terme (>18 mois) :

1. Assurer la continuité des services par l'intégration dans d'autres projets et la recherche de financements pérennes.
2. Plaider pour que l'État soutienne les entreprises des femmes, notamment via des commandes publiques.
3. Étendre les activités à d'autres secteurs tels que les coopératives agricoles et la pisciculture.
4. Organiser des voyages d'échange pour renforcer les compétences et améliorer la production.

Axe 2 : Réplicabilité dans d'autres contextes

Court terme :

1. Former les maris et parents sur les droits des femmes et la masculinité positive.

Moyen terme :

1. Dupliquer l'approche de la mutuelle de santé à l'Espace Sûr pour couvrir l'entrepreneure et ses proches.
2. Intégrer les activités de l'Espace Sûr dans d'autres projets et provinces.
3. Créer des espaces de dialogue entre hommes pour favoriser le partage d'expériences.

Long terme :

1. Renforcer le plaidoyer afin que les hommes deviennent des alliés dans la réussite des femmes entrepreneures.

Axe 3 : Amélioration continue du dispositif

Court terme :

1. Intensifier les visites familiales par la psychologue.
2. Mettre en réseau les bénéficiaires avec d'autres ONG.
3. Vulgariser le modèle Espace Sûr auprès des autres intervenants.

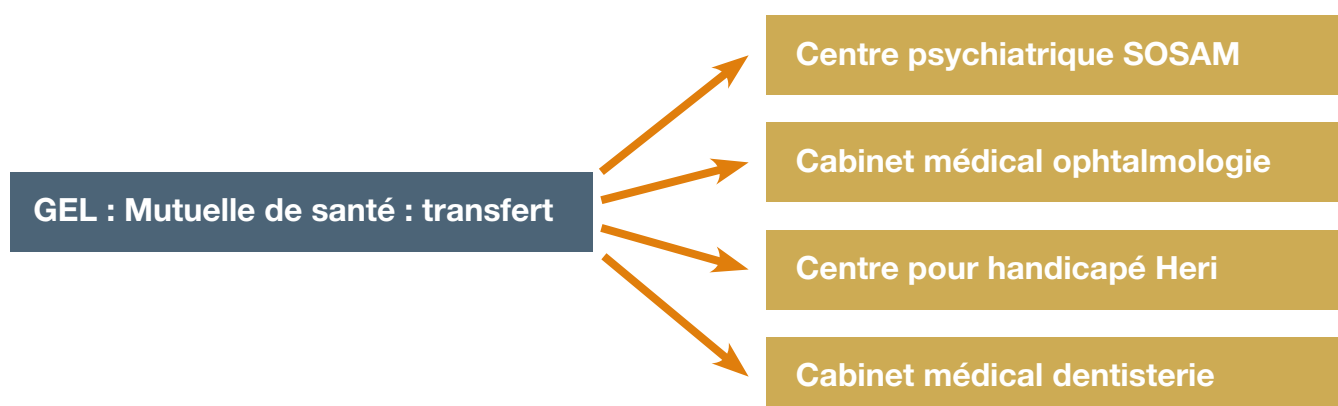
Moyen terme :

1. Développer un logiciel pour la collecte et l'analyse des données des bénéficiaires.
2. Impliquer la justice pour garantir les droits des victimes.
3. Mettre en place un espace de jeux pour enfants et adultes.
4. Mobiliser des financements pour accorder des subventions aux femmes.
5. Accompagner les femmes entrepreneures dans la création d'AVEC.

Long terme :

1. Assurer le référencement vers des hôpitaux spécialisés pour les cas graves.
2. Trouver des solutions pour compléter la couverture santé (mutuelle limitée).
3. Évoluer vers un Espace Sûr mixte.

Ces recommandations visent à réduire le stress et les traumatismes, renforcer la résilience individuelle et communautaire, et promouvoir des comportements protecteurs des femmes.



7.2. CE QUI EST DÉCONSEILLÉ OU MÉRITE ATTENTION

7.2.1. Points à surveiller pour la continuité

a) Durée trop courte du projet

- Moins de 2 ans ne permet pas de consolider les acquis ni de stabiliser les services (psychologie, garderie, mutuelle).
- Recommandation : prévoir des projets pluriannuels ou des phases de transition avant la duplication.

b) Retards administratifs et financiers

- Exemple : recrutement de la psychologue retardé de 4 mois, procédures de décaissement trop longues.
- Impact : retard des activités, perte de dynamique et risque de baisse de confiance des bénéficiaires.
- Solution : intégrer un fonds tampon (5–10 % du budget) et des mécanismes de décaissement simplifiés.

c) Sous-utilisation de certains services

- La garderie n'a été utilisée que par 6 femmes sur 36, en raison de barrières culturelles. La majorité des femmes (filles célibataires, veuves, personnes âgées) n'avaient de bébé.

d) Couverture limitée de la mutuelle de santé

- Certaines maladies ne sont pas couvertes.
- Solution : élargir la couverture ou prévoir des partenariats avec des structures médicales spécialisées.

7.2.2. POINTS À ÉVITER POUR LA RÉPLICABILITÉ

a) Copier sans analyse contextuelle

- Le modèle Espace Sûr doit être adapté aux réalités locales (sécurité, culture, infrastructures).
- Déconseillé : reproduire à l'identique sans diagnostic préalable.

b) Gratuité totale sans modèle économique

- La gratuité est un atout, mais elle compromet la durabilité si aucun mécanisme de financement hybride n'est prévu.
- Solution : combiner subventions et contributions symboliques des bénéficiaires.

c) Absence de partenariats anticipés

- Sans alliances avec des acteurs publics/privés (santé, éducation, entreprises), la continuité des services clés est menacée.
- Déconseillé : lancer un espace sans plan de partenariat dès la conception.

d) Rigidité budgétaire et absence de clauses de flexibilité

- Dans des contextes fragiles, il est risqué de ne pas prévoir des ajustements budgétaires pour répondre aux imprévus.

VIII. CONCLUSION

La majorité des données et des enseignements qui nourrissent cette capitalisation viennent directement des femmes entrepreneures et des équipes engagées sur le terrain. Ce document est donc avant tout leur voix, leur expérience et leur résilience mises en lumière.

L'Espace Sûr n'est pas seulement un dispositif : c'est un symbole d'innovation sociale, né dans un contexte fragile, qui a prouvé qu'il est possible de conjuguer bien-être, inclusion et entrepreneuriat. Les chiffres parlent d'eux-mêmes : 94 % des bénéficiaires ont amélioré leur bien-être et leur estime de soi, et 33 % ont renforcé leurs performances économiques malgré les défis sécuritaires.

Ce modèle n'est pas figé. Il appelle des ajustements, des partenariats et une vision partagée pour aller plus loin. Mais il a démontré qu'une approche intégrée, humaine et audacieuse peut changer la donne. À travers cette capitalisation, nous ne fermons pas un chapitre : nous ouvrons une voie. Une voie où les femmes ne sont pas seulement bénéficiaires, mais actrices de leur destin. Une voie où chaque partenaire, chaque bailleur, chaque équipe devient gardien de l'innovation et catalyseur de changement.

Ensemble, continuons à tracer les empreintes d'une innovation qui inspire, renforce l'impact et prépare la duplication. Parce qu'au-delà des chiffres, il y a une ambition : faire parler plus fort la voix des femmes et des communautés résilientes.

BIBLIOGRAPHIE

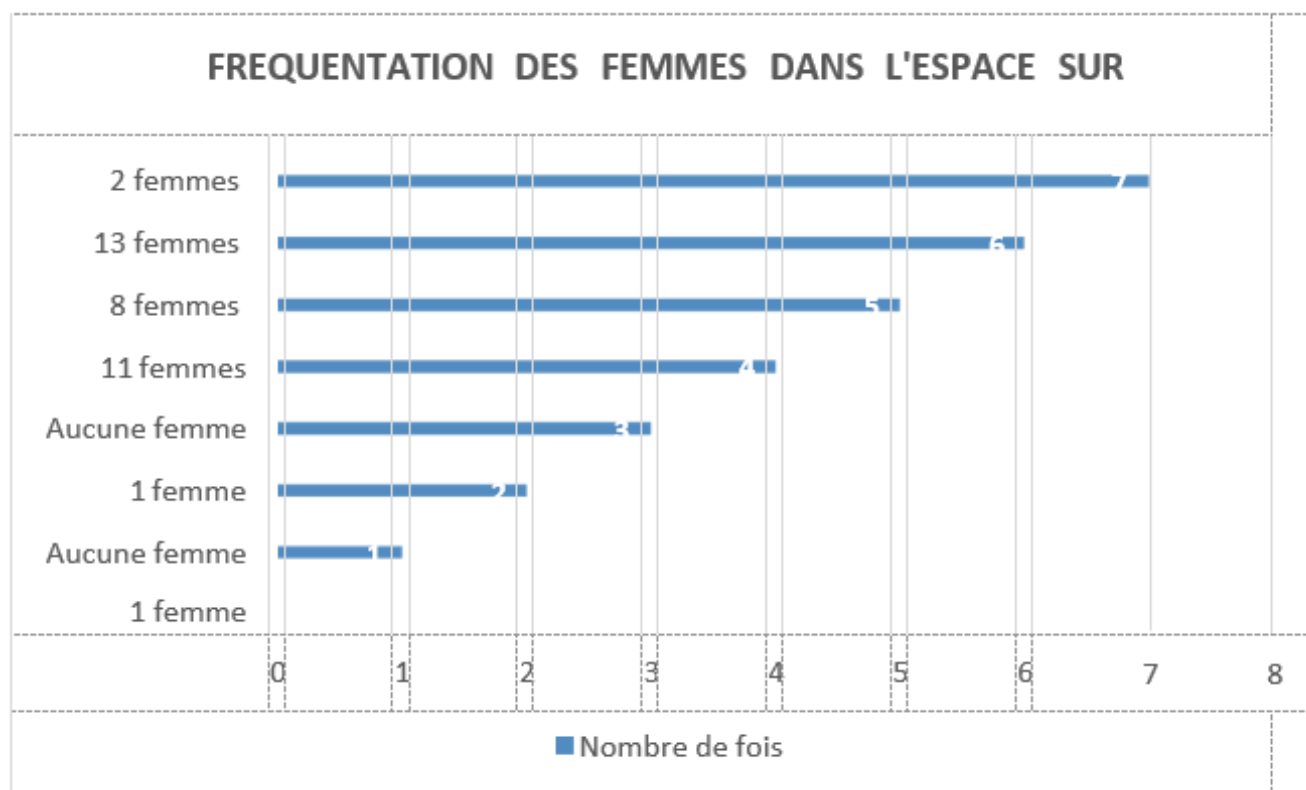
1. Guichet d'Économie Locale (GEL) & Louvain Coopération. (2025). *Rapport des activités de l'Espace Sûr – Projet Pour Elles (juin – décembre 2025)*. Bukavu, RDC : Consortium GEL-LC, avec l'appui d'Expertise France.
2. Expertise France. (2025). *Procédure opérationnelle standard de mise en œuvre des espaces sûrs pour les femmes et jeunes femmes entrepreneures – Projet Pour Elles*. Bukavu, RDC : Consortium GEL-LC, avec l'appui d'Expertise France.
3. FAO. (2017). *Social protection and resilience: Supporting livelihoods in protracted crises and in fragile and humanitarian contexts*. Rome: FAO. <https://openknowledge.fao.org/bitstreams/60fc1700-91f7-4228-994c-3fe240b5adb5/download>
4. Guichet d'Économie Locale (GEL) & Louvain Coopération. (2025). *Rapport de clôture – Projet Pour Elles RDC (juin 2024 – décembre 2025)*. Bukavu, RDC : Consortium GEL-LC, avec l'appui d'Expertise France.
5. Kasherwa, A. C., Alexandre, A. B., Mubalama Mugisho, G., Foussiakda, A. C., & Balegamire, J. (2023). The roles and ethics of psychosocial support workers in integrated health services for sexual and gender-based violence survivors. *Journal of Social Work*, 1–22. https://orbi.uliege.be/bitstream/2268/317252/1/_PUBLIC_VERSION.pdf
6. Moulaert, F., MacCallum, D., Mehmood, A., & Hamdouch, A. (Eds.). (2013). *The International Handbook on Social Innovation*. Edward Elgar. <https://doi.org/10.4337/9781849809986>
7. Mukwege, D., & Berg, M. (2016). *A holistic, person-centred care model for victims of sexual violence in DRC: The Panzi Hospital One-Stop Centre Model*. *PLoS Medicine*, 13(10), e1002156. <https://doi.org/10.1371/journal.pmed.1002156>
8. Mulgan, G. (2006). *The process of social innovation*. *Innovations: Technology, Governance, Globalization*, 1(2), 145–162. <https://doi.org/10.1162/itgg.2006.1.2.145>
9. Simba, A., Wagener, S., Nwankwo, S., & Abratt, R. (2020). *Female entrepreneurship in Africa: A review, trends and future research directions*. *Journal of Small Business and Enterprise Development*, 27(2), 349–368. (OA dépôt) https://irep.ntu.ac.uk/id/eprint/42790/1/1434310_Simba.pdf
10. UN Women Data Hub. (2023). *Girls Safe Spaces under AGILE (Nigeria)*. <https://data.unwomen.org/global-database-on-violence-against-women/country-profile/Nigeria/measures/Girls%20Safe%20Spaces%20under%20Adolescent%20Girls%20Initiative%20for%20Learning%20and%20Empowerment%20%28AGILE%29%20project>
11. UN Women. (2024). *Women's Economic Empowerment Strategy*. New York: UN Women. <https://www.unwomen.org/en/digital-library/publications/2024/03/womens-economic-empowerment-strategy>
12. UNDP. (2025). *Gender and Recovery Toolkit: Advancing Gender Equality and Women's Empowerment in Crisis and Recovery Settings*. New York: UNDP. <https://reliefweb.int/report/world/undp-gender-and-recovery-toolkit>
13. World Bank. (2019). *Profiting from Parity: Unlocking the Potential of Women's Businesses in Africa*. Washington, DC: World Bank. <https://doi.org/10.1596/31421>

ANNEXES

- Annexe 1 : Données statistiques (fréquentation, profils des bénéficiaires, etc.).
- Annexe 2 : Profils des bénéficiaires
- Annexe 3 : Fiche de consentement
- Annexe 4 : Guide d'entretien

ANNEXE 1 : DONNÉES STATISTIQUES (FRÉQUENTATION, PROFILS DES BÉNÉFICIAIRES, ETC.).

Données sur la fréquentation



ANNEXE 2 : PROFILS DES BÉNÉFICIAIRES

Les bénéficiaires sont des **femmes entrepreneurs** engagées dans des activités économiques locales, réparties dans cinq filières prioritaires. Elles bénéficient d'un accompagnement technique, financier et organisationnel dans le cadre du projet Pour Elle.

1. Commerce d'aliments de base

- Farine de manioc, sorgho, maïs
- Sucre, sel, épices
- Fruits, huile de palme, légumes
- Viande, lait, œufs
- Tomates, piments

2. Artisanat

- Fabrication de sacs et bijoux à base de tissus
- Salon de coiffure
- Confection de fleurs en tissu
- Fabrication de pavés
- Fabrication de briquettes

3. Art culinaire et transformation des produits agricoles

- Boulangerie, pâtisserie
- Production de jus de fruits
- Fabrication de lotions de beauté
- Savonnerie
- Farine pour bouillie infantile
- Miel, tomates transformées

4. Commerce d'intrants agricoles

- Production et vente de semences

5. Transport

- Transport d'écoliers
- Transport de marchandises

ANNEXE 3 : FICHE DE CONSENTEMENT



Nous vous informons qu'aucune information identifiante (nom, adresse, etc.) ne sera utilisée dans le rapport, et que la confidentialité sera maintenue. L'objectif de ses entretiens est d'aider l'ONG et ses partenaires à améliorer les services offerts dans l'Espace Sur.

Objet : Consentement

Par la présente lettre,

Je soussigne

Domicilié

Déclare avoir consentir pour participer à un entretien pour valoriser l'expérience de mise en œuvre de l'Espace Sur dans le cadre du Projet Ensemble Pour Elle, en tant que dispositif innovant d'accompagnement intégré des femmes entrepreneures à Bukavu, afin d'en tirer des enseignements utiles pour la pérennisation, la duplication et l'amélioration des pratiques dans des contextes similaires.

Ces informations seront utiliser pour :

Documenter la conception, l'aménagement, et le fonctionnement de l'Espace Sur

Analyser les services offerts

Identifier les effets observés chez les femmes entrepreneures

Recueillir les témoignages et les retours d'expérience des femmes entrepreneures et les intervenants

Mettre en évidence les défis rencontrés dans la mise en œuvre de l'Espace Sur et les solutions apportées par l'équipe du projet

Formuler des recommandations opérationnelles et stratégiques pour renforcer l'impact de l'Espace Sur, assurer sa durabilité et envisager sa réalisabilité dans d'autres zones d'intervention

Contribuer à la visibilité du projet Ensemble Pour Elle et à la valorisation de l'approche intégrée genre entrepreneuriat protection sociale auprès des partenaires et bailleurs

Nous vous remercions pour votre participation active.

Je déclare avoir 18 ans ou plus et être compétent(e) à signer ce formulaire en mon propre nom. J'ai lu et compris toutes les implications de cette renonciation.

Fait à.....le

Signature

GUIDE D'ENTRETIEN AVEC LES GROUPES DES FEMMES BENEFICIAIRES DES SERVICES DANS L'ESPACE SUR

Commune : _____

Date : _____

Instruction : Ce guide d'entretien est administré aux 10 femmes bénéficiaires des services de l'Espace Sur. Informer aux participants que toutes les informations échangées doivent rester confidentielles. Le choix de l'échantillonnage est aléatoire.
L'objectif de ce questionnaire est d'aider l'ONG Locale et ses partenaires d'en tirer les leçons en vue d'améliorer les services offerts aux bénéficiaires.

BILAN DES ACTIVITES :

1. Connaissez-vous l'existence d'un Espace Sur dans votre milieu?
☐ Oui ☐ Non ☐ Si oui cité le
2. Quelles sont les activités faites et services fournis par l'Espace Sur que vous connaissez
☐ Ecoute
☐ Gardiennage
☐ Référence médicale à travers un transfert à la mutuelle de santé
☐ Performance entrepreneurial
3. Qu'est-ce qui vous avez plus intéressé dans la formation
☐ La formation ?
☐ La prise en charge en groupe
☐ Autres services
☐ estime de soi,
4. Comment avez-vous mis en pratique les acquis
 a. _____ b. _____
 a. _____ d. _____
5. Avez-vous bénéficié du service de gardiennage ?
Si oui qu'est-ce que tu peux proposer pour améliorer ce service Si non pour quoi
6. Pensez-vous que ces activités développées par l'Espace Sur répondent aux problèmes psychologiques et donnent des orientations nécessaires aux femmes bénéficiaires?
☐ Oui ☐ Non
 Si non proposez
7. Combien de fois tu reçois le service de L'Espace Sur, par semaine,
☐ Une fois
☐ 2 fois
☐ 3 fois
☐ Plusieurs fois
8. Quel changement avez-vous remarqué depuis que vous recevez le service de l'Espace Sur,
☐ Bien être,
☐ Estime de soi,
☐ Performance,
☐ Entrepreneuriale
☐ Autre (à préciser)
9. Quelles sont les activités que vous proposez pour améliorer les services dans l'Espace Sur ?
 a. _____ c. _____
 b. _____ d. _____

10. Quel est le niveau de collaboration avec la psychologue ?
- ☐ Très bien ☐ Bien
- ☐ Assez bien ☐ Mauvais
11. Pensez-vous que les femmes s'expriment-elles librement pendant l'entretien dans l'Espace Sur ?
- ☐ Oui ☐ Non

PERTINENCE DE L'APPUI

12. La famille apprécie-t-elle les activités que l'Espace Sur mène en faveur des bénéficiaires ?
- ☐ Oui, Comment ? _____
- ☐ Non, pourquoi ? _____
13. Quels sont les grands problèmes auxquels sont confrontées les femmes entrepreneures dans la communauté ?
- a. _____ b. _____
- c. _____ d. _____
14. Est-ce que il y a eu des modifications apportées liées à vos activités suite à la situation sécuritaire après la guerre ?
- ☐ Oui, Comment ? _____
- ☐ Non, pourquoi ? _____
15. Comment tu as trouvé l'adaptation du projet et la flexibilité du bailleur pendant la période d'insécurité
- Bon, Comment ? _____
- Pas bon, pourquoi ? _____
16. Comment tu t'es adapté aux conditions de travail après février 2025
- a. _____ b. _____
- c. _____ d. _____
17. Selon vous, quels autres problèmes, importants en famille, au quartier, dans la ville auxquels font face les femmes et filles entrepreneures dans la communauté mais qui ne sont pas pris en compte par ce projet ?
- d. _____ f. _____
- e. _____ g. _____
18. Selon toi, qu'est ce qui a bien fonctionné dans l'Espace Sur : Quelles innovations tu as remarqué dans l'Espace Sur
- a. _____ c. _____
- b. _____ d. _____
19. Qu'est ce qui n'a pas bien marché
- a. _____ b. _____
- b. _____ c. _____
20. Quelles sont les réponses apportées par l'Equipe dans l'espace Sur ?
- c. _____ c. _____
- a. _____ d. _____
21. Que proposez-vous pour améliorer ses services dans le futur
- b. _____ c. _____
- c. _____ d. _____
22. Pour protéger les femmes entrepreneures pensez-vous qu'il est important de former les époux ou parents des entrepreneures sur les droits de la femme et la masculinité positive ?
- ☐ Si oui, pourquoi
- ☐ Si non, pourquoi
-
23. Est-ce que vous travaillez en collaboration avec les autres entrepreneurs
- ☐ Si oui, lesquels
- ☐ Si non, pourquoi
24. Qu'est-ce que vous proposez pour assurer la pérennisation de ces activités dans votre communauté ?
- a. _____ e. _____
- d. _____ c. _____
25. Témoignage,
26. Histoire de succès



Louvain Coopération asbl
avenue de Cîteaux 114
1348 Louvain la neuve

Tél. +32(0)10 390 300



louvain.cooperation.org