



Leveraging  
technology to end  
global injustices

Spring **A**  **CT**

Action • Compassion • Technology



**“Sophia”** – le premier chatbot  
d’aide aux survivant-es de  
violences domestiques

## **Rapport d’activités: Fonds d’innovation 2022**

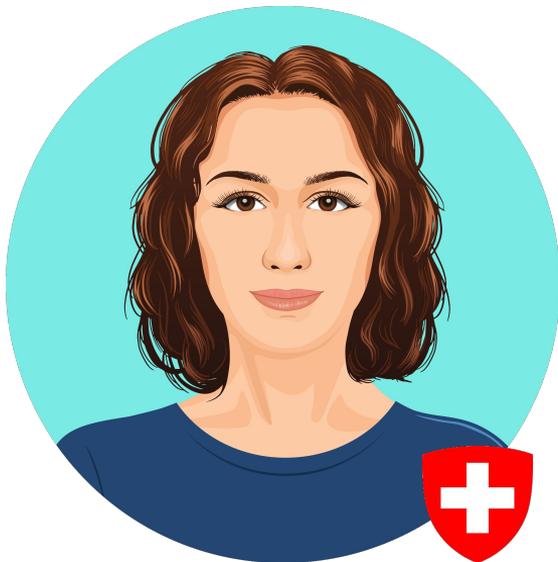


Digitale Verwaltung Schweiz  
Administration numérique suisse  
Amministrazione digitale Svizzera

**Spring ACT**

Action • Compassion • Technology

# Fonctions



Développé à Bern.

Accessible partout dans le monde 24/24 et 7J/7 en tout anonymat et sans aucune trace numérique.

**“EL.L.E.”**

Enregistrez des preuves potentielles.

Légitimez votre demande d'aide.

Localisez les centres d'aide disponibles.

Évaluez vos options.



sophia.chat



24/7  
Anonyme et  
Sans trace  
digitale





# Activités

- ➔ **Développement et intégration du “Coffre-fort Numérique”**: l’option du coffre-fort numérique a été développée et intégrée au chatbot afin de permettre aux survivant-es de violence domestique de stocker leurs documents et potentielles preuves de l’abus et pouvoir ainsi y accéder en cas de besoin. Le “coffre-fort” en lui seul comporte plusieurs innovations dont nous pouvons citer principalement deux (2) :
- **Accès innovatif et sécurisé** : Prenant en compte la situation de stress, d’angoisse et de peur dans laquelle peuvent se trouver les survivant-es, nous avons simplifié l’accès au coffre-fort de sorte à ce que l’obligation de mémoriser ou noter un mot de passe soit écartée. A travers une image altérée par la sténographie et de leur nom d’utilisatrice-teur, les survivant-es peuvent accéder à leur coffre-fort. Ceci est le seul et unique moyen d’accéder au coffre-fort.
  - **Totale confidentialité des fichiers**: Toujours dans la logique de protéger les survivant-es et leur données, les fichiers stockés dans leur coffre-fort numérique ne sont accessibles et visibles que pour eux/elles. Même les développeurs ne peuvent y accéder.
  - **Liens aléatoires pour accéder à la fonction du Digital Safe** : Pour une sécurité plus renforcée, Sophia génère des liens aléatoires et sécurisés pour accéder à la fonction de Digital Safe à partir du chat. La génération de liens aléatoires est un moyen de se protéger contre toute probabilité de hacking mais également de parer toute traçabilité.





# Activités

## ➔ Développement et intégration du “Coffre-fort Numérique”:

- **Accès rapide au Digital Safe:** Sophia est consciente que les survivantes cherchent une protection contre la personne qui probablement les connaît le mieux. Elle est aussi consciente qu’elles sont très souvent sous pression et contrôlées. Pour cette raison, elles peuvent accéder à la fonction Digital Safe et très rapidement en tapant juste “Safe” à tout moment dans le chat.

➔ **Phase test et maintenance:** Compte tenu de la sensibilité des fichiers et du domaine, le Coffre-fort Numérique a été soumis à plusieurs phases de tests pour s’assurer de la sécurité et de la sûreté de son utilisation.



# Digital Safe



## Sophia - Digital Safe

Welcome to the Digital Safe. My motto is "better safe than sorry": Better start gathering potential evidence now in case you ever need it. You – and only you – decide if you want to use it or not.

Log in to your Digital Safe:

[-> Log in](#)

or create a Digital Safe:

[Create Safe](#)

I agree to the [privacy policy](#)

[More info about the Digital Safe and how it works](#)





# Digital Safe: Création



## Pick a name for your Digital Safe

Your Digital Safe's name should be between 2 and 100 characters long.

Allowed characters: 0 through 9, a through z, A through Z, and underscore \_  
Your Safe name may not begin or end with an underscore.

Please use something that is easy to memorise (yet does not include your real name).

**Important:** There is no way to access your Digital Safe if you forget your Digital Safe's name.

I understand

Next



## Create image password

For extra safety, we'll use an **image password** instead of a normal password. This means the following:

- 1 You send me a picture of your choice (e.g., a picture of your pet, favourite holiday spot, painting etc). It must not include a person's face.
- 2 I will add a secret key to that image then ask you to download an enriched version of that image.  
To the naked eye, the image looks exactly the same but it has digital alterations.
- 3 Any time you want to access your Digital Safe, the image that I asked you to download will function as your "image password"; you will need it and your Digital Safe's name to log in.

Upload a picture of your choice

**Choose file**

File size should not exceed 40MB

Sunrise-on-the-Matterhorn.jpg

Create image password



## Download Image Password

This image password will be the only way to access your Digital Safe. Please keep it private and make sure to save it on any device from which you want to access your Digital Safe.



Download Image Password

**Important:** There is no way to access your Digital Safe if you lose your image password. I recommend you store it at least on two different devices and on a Cloud or send it to a friend to keep safe. I also recommend you delete the original image and only keep your image password.

I understand

Next





# Digital Safe: Login



Log in to your Digital Safe:

Image Password

Remember the image I asked you to download when you created your Digital Safe? Now it's time to use it.

Choose file

File size should not exceed 40MB

No image selected

→ Log in





# Digital Safe: Logged In

Sophia

Log out & Exit

Upload files

My motto is "better safe than sorry": Better start gathering potential evidence and upload copies of your important documents now in case you ever need it. You – and only you – decide if you want to use it or not.

About potential evidence

Choose files

File size should not exceed 40MB

No file selected

Upload files

My files

Settings

My Privacy

About potential evidence

Here's what you should know about gathering potential evidence:

What can be considered as evidence? ▾

Why collect potential evidence? ▾

How to collect potential evidence? ▾

Close

Upload files

My motto is "better safe than sorry": Better start gathering potential evidence and upload copies of your important documents now in case you ever need it. You – and only you – decide if you want to use it or not.

About potential evidence

Choose files

File size should not exceed 40MB

No file selected

Upload files

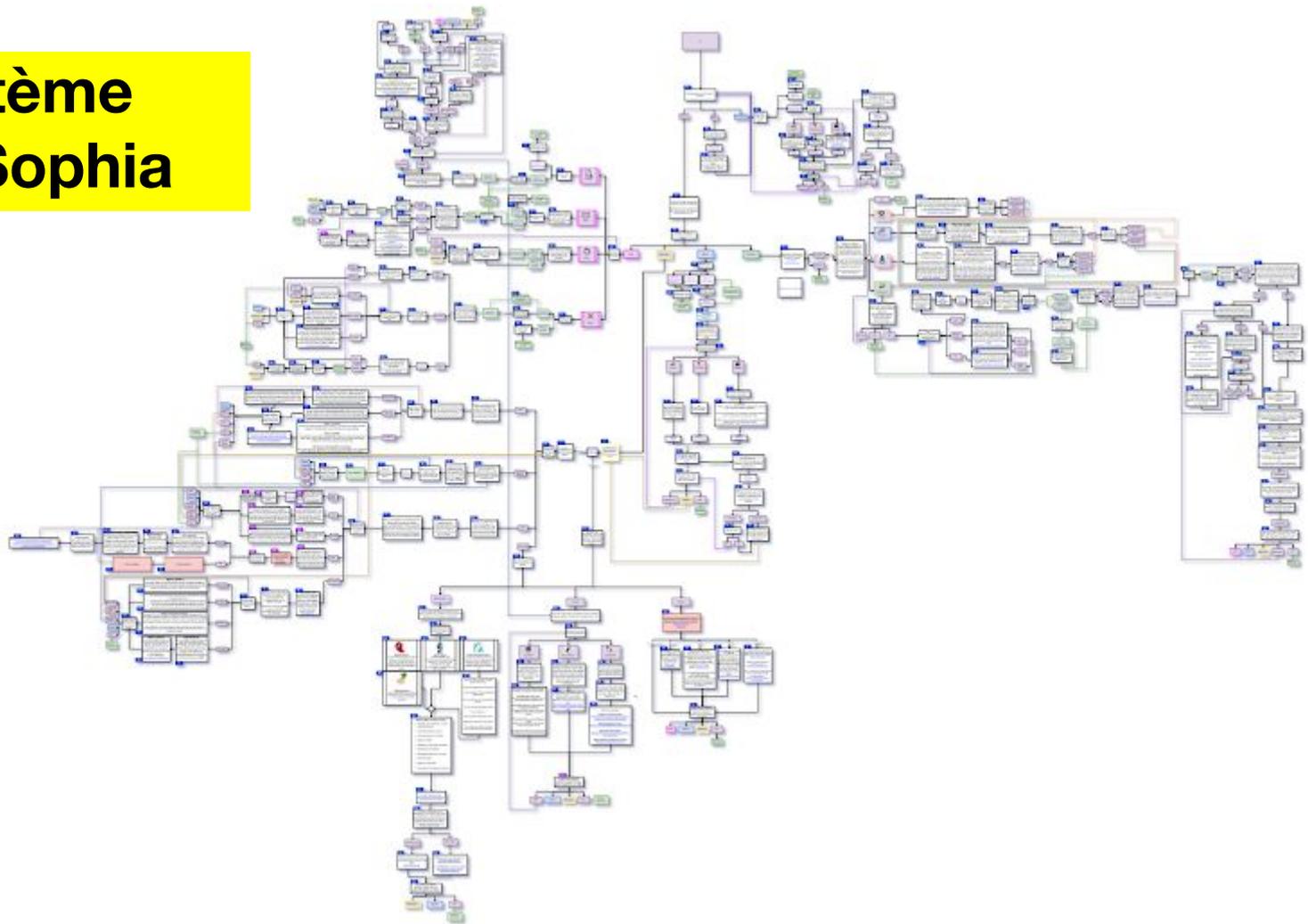
My files

Settings

My Privacy



# Systeme de Sophia





# Activités

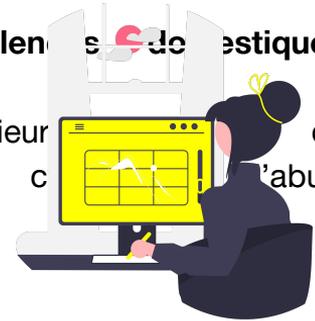
- ➔ **Lancement du “Coffre-fort Numérique”:** Après les phases de testing, le Coffre-fort Numérique a été lancé et ouvert à l’utilisation de la cible tel que prévu dans le contrat de subvention.
- ➔ **Intégration de Sophia sur Viber:** Sophia a aussi été intégrée à Viber et y est disponible en cherchant “Sophia Chatbot” dans l’application. L’intégration à Viber a fait naître un autre partenariat portant sur un Pack Viber Stickers spécialisé sur Sophia afin de rendre plus expressif la conversation et d’étendre la portée de Sophia.
- ➔ **Intégration de Sophia sur Whatsapp:** Whatsapp comporte certaines particularités, liées à la plateforme elle-même, qui ont dû ralentir l’intégration et la disponibilité de Sophia sur WhatsApp. Cependant, Sophia a été intégrée et elle est accessible via un code QR ou son numéro: +41 79 79 29 000.





# Activités

- **Interactivité pour les utilisateurs-trices:** Pour mieux répondre aux besoins des survivant-es, Spring ACT s'efforce toujours d'apporter des améliorations à Sophia. L'interactivité a été améliorée de différentes manières:
- **Reconnaissance des mots/phrases clés :** Sophia reconnaît et répond aux phrases clefs les plus couramment tapées par les utilisatrices-teurs. Parfois, dans l'urgence ou faute de comprendre comment fonctionne "Sophia", les utilisatrices-teurs ont tendance à taper directement certains mots dans le chat au lieu d'utiliser les boutons. Désormais, Sophia comprend certains mots (par exemple, Aide, Urgence, Danger, Menace, etc.) et dirige utilisatrices-teurs directement vers les informations pertinentes.
  - **Noms de pays dans différentes langues :** Toujours dans l'interaction, Sophia comprend désormais lorsque les survivant-es tapent le nom de leur pays et de leur région dans leur propre langue pour obtenir une aide locale.
  - **L'intégration de centres pour les hommes victimes de violence domestiques** a aussi été faite pour les cantons qui disposent spécifiquement de ces services.
  - **Le contenu des informations** a aussi été amélioré dans plusieurs langues afin de mieux renseigner et guider les survivant-es: types d'abus, comment signaler un abus, les enfants, aider un-e ami-e, etc)



**Spring ACT**

Action • Compassion • Technology



# Activités

- ➔ **Interactivité pour les utilisateurs-trices: Animation**  
La dernière amélioration de l'interactivité est l'animation de Sophia permettant de recevoir ses messages sous forme de vidéo chat. Cette fonction, actuellement disponible en Anglais et Chinois s'inscrit dans la volonté de rendre la discussion avec Sophia aussi humaine et chaleureuse qu'utile et aussi de prendre en charge les personnes non/peu alphabétisées. Les autres langues vont suivre. Cependant l'utilisateur garde toujours la possibilité de passer d'une discussion en Vidéo chat à une discussion écrite et vice versa.
- ➔ **Phase test et maintenance:** Une autre phase de tests a été déroulée afin de jauger les intégrations et donner suite à un certain nombre d'améliorations.
- ➔ **Rencontres régulières avec les survivantes:** Étant membres et volontaires à Spring ACT, les survivant-e-s de violences domestiques participent à presque toutes les phases de développement et d'amélioration de Sophia à travers le "Sophia Council". Avec leurs expertises mais également leurs différentes expériences, elles aident Sophia à prendre au mieux en considération, les besoins et attentes des survivant-es.



# Activités

➔ **Intégration d'une option de signalement à la police:** Les recherches nécessaires dans ce sens ont été faites en vue de l'intégration technique de cette option. Des démarches de partenariat avec Securitas ont été menées. Cependant, celles-ci n'ont pas abouti car la société demandait une souscription de la part de Spring ACT avec des coûts. Ceci a alors été mis en attente afin de trouver un moyen plus durable pour cette fonction compte tenu de son objectif crucial. La réponse, même si elle paraît simple, est loin de l'être car dans certains pays, les services de la police ou qui lui sont affiliés ne sont pas toujours fiables pour les survivant-es. À cet égard, nous avons formé un nouveau partenariat avec Faire Face et Global Safety Concept (GSC) et leur fondateur, qui est un policier des forces spéciales.





# Activités

- ➔ **Échanges avec les travailleuses/travailleurs sociaux et centres d'aide aux survivant-e-s:** Le réseau des centres de femmes, qui a beaucoup aidé lors du développement de Sophia, a aussi effectué un important travail de tests à plusieurs niveaux et depuis différents cantons. Les feedback reçus ont été pratiquement tous intégrés afin d'améliorer les services proposés par Sophia et leur compréhension.
- ➔ **Mécanisme de Feedback des utilisatrices-teurs:** Le concept et le contenu sont déjà élaborés avec une première option réalisée simplement avec des emojis et qui n'empêche pas l'utilisatrice-teur de continuer sa discussion avec Sophia et une seconde option avec des questions volontaires. L'objectif des feedback est de recueillir le point de vue des utilisatrices-teurs et leur degré de satisfaction afin d'améliorer le services.



# Activités



## Traduction de Sophia:

Nous avons traduit Sophia en 8 langues supplémentaires. Elle peut maintenant fournir de l'aide en Allemand, Français, Italien, Anglais, Espagnol, Ukrainien, Farsi, Arabe swahili, Chinois, Russe et la langue indigène Quechua. Le romanche sera bientôt disponible aussi. Sophia a également été redessinée dans ces nouvelles ethnies pour faciliter son intégration et son appropriation.





# Perspectives

- ➔ **Intégration de plus d'information et d'aide pour les enfants:** L'une des principales inquiétudes des survivant-es est la question de la prise en charge de famille/enfants. C'est pour cela que nous prévoyons comme prochaine étapes d'intégrer les aides et assistances disponibles pour les enfants aussi bien sur le plan de leur prise en charge psycho-social mais également scolaire.
- ➔ **Échanges d'expérience entre expert-es de différents pays:** l'avantage avec une solution globale est qu'on peut échanger des bonnes pratiques entre pays et facilement répliquer des modèles de réussite. Spring ACT envisage de faire cela entre les pays dans lesquels Sophia est déjà implémentée et de capitaliser ces expériences pour les reproduire dans d'autres pays.
- ➔ **Partenariat pour appui économique des survivant-es:** plus on gagne de l'expérience et plus on réalise que l'une des principales raisons qui retiennent les femmes dans leur relations abusives est la dépendance économique. Alors nous envisageons de nouer des partenariats avec des organisations qui s'activent dans le domaine de l'autonomisation des personnes en situation de vulnérabilité afin d'apporter à celles-ci le soutien nécessaire. En ce qui concerne cet objectif, nous avons conclu un partenariat avec Social Income – une autre entreprise sociale de Berne.

# Status Controlling DVS

Bericht Operatives Controlling Rapport sur le contrôle opérationnel								
<b>Vorhaben/Projet:</b>	Sophia – premier chatbot du monde destiné aux victimes de violences domestiques							
<b>Dauer/durée von/de:</b>	<b>01/07/2022</b>	<b>bis/ à:</b> <b>31/12/2022</b>						
<b>Stichtag/date de référence</b>	<b>14/12/2022</b>	<b>Projektphase/Phase du projet:</b> in Betrieb						
<b>Organisation</b>	Spring ACT							
<b>Verantwortliche(r)/Responsable</b>	Rhiana Spring							
Status Übersicht/Aperçu du statut								
Bereich/Domaine	Stat.	Bemerkung/Remarque						
<b>Gesamtbeurteilung/Appréciation générale</b>	grün/vert							
<b>Termine; Planung (zeitliche)/ Planification (progression dans le temps)</b>	grün/vert	La progression dans le temps a quelque peu été impactée par le retard dans la réception des fonds de la subvention						
<b>Ergebnisse; Zielerreichung/Résultats;Atteinte des objectifs</b>	grün/vert							
<b>Ressourcen (Personalaufwand)/Ressources (frais de personnel)</b>	grün/vert							
<b>Finanzen/Budget</b>	grün/vert							
<table border="1"> <tr> <td style="background-color: #90EE90;">grün/vert</td> <td style="background-color: #FFFF00;">gelb/jaune</td> <td style="background-color: #FF0000;">rot/rouge</td> </tr> <tr> <td>Gemäss Plan/Selon le plan</td> <td>Nicht gemäss Plan, durch Massnahmen kontrollierbar/Pas selon</td> <td>Nicht gemäss Plan/Pas selon le plan</td> </tr> </table>			grün/vert	gelb/jaune	rot/rouge	Gemäss Plan/Selon le plan	Nicht gemäss Plan, durch Massnahmen kontrollierbar/Pas selon	Nicht gemäss Plan/Pas selon le plan
grün/vert	gelb/jaune	rot/rouge						
Gemäss Plan/Selon le plan	Nicht gemäss Plan, durch Massnahmen kontrollierbar/Pas selon	Nicht gemäss Plan/Pas selon le plan						
<input type="text"/> beschreibbare Felder/champs à remplir								

# Mesures & Rétrospective

Finanzen/Budget			
Vereinbart/Convenu 2022			Kommentar/Remarque
Budget	Verbraucht / Consommé	Prognose/Prévisions	
81 000		Burn-Rate	Nous avons besoin 81000 jusqu'à la fin de l'année 2022

Massnahmen (Massnahmen aus den Leistungsvereinbarungen)/Mesures (mesures issues des accords sur les conventions)					
Nr.	Bezeichnung/Désignation	Messkriterien/Critères de mesure	Termin/Date	Stat.	Kommentar/Remarque
M1	Integration des Digitalen Tresors			grün/vert	
M2	Intégration de l'option "Coffre-fort numérique" et test (version Bêta)			grün/vert	
M3	Übersetzung von "Sophia" in weitere Sprachen			grün/vert	
M4	Erarbeiten eines Abschlussberichts			grün/vert	

**Verlauf im Rückblick/Rétrospective du déroulement**

**Verlauf im Rückblick: Hier geht es um die Controllingperiode Januar 2022 bis Dezember 2022;**  
**Rétrospective de l'évolution : Il s'agit ici de la période de contrôle de janvier 2022 à décembre 2022.**

- Développement et intégration du Coffre-fort Numérique
- Phase test et maintenance
- Lancement du Coffre-fort Numérique
- Intégration de Sophia sur Viber
- Intégration de Sophia sur Whatsapp
- Amélioration de l'interactivité avec les utilisatrices-teurs
- Seconde phase test et maintenance
- Rencontre régulière avec les survivant-es
- Echanges avec les travailleuses/travailleurs sociaux et centres d'aide
- Mécanisme de feedback par les utilisatrices-teurs

**NB. Nous avons joint à ce fichier le rapport détaillant les activités déroulées.**

# Appréciation Générale

## Gesamtbeurteilung/Appréciation générale

### Étapes/mesures atteintes : Veuillez en dresser la liste.

- Développement et intégration du Coffre-fort Numérique
- Phase test et maintenance
- Lancement du Coffre-fort Numérique
- Intégration de Sophia sur Viber
- Intégration de Sophia sur Whatsapp
- Amélioration de l'interactivité avec les utilisatrices-teurs
- Seconde phase test et maintenance
- Rencontre régulière avec les survivant-es
- Echanges avec les travailleurs sociaux et centres d'aide
- Mécanisme de feedback par les utilisatrices-teurs

### Évaluation globale : état actuel (également problèmes/défis)

Les activités ont globalement été déroulées selon le contrat. Cependant on peut soulever quelques défis qui ont affecté ou ralenti l'exécution:

- Réception tardive des fonds: Les fonds objet de la subvention ont été reçus en Juin 2022 alors que dans le calendrier, le début des activités était fixé au mois de février 2022. Ceci a plus ou moins affecté le calendrier des activités et provoqué un certain retard pour d'autres. Mais cela n'a cependant pas impacté de manière considérable le projet.
- La participation des services d'aide aux victimes: Du fait de la quantité de travail considérable mais également des restrictions liées au Covid-19, nous n'avons pas pu organiser plusieurs rencontres avec les services. Ceci n'a cependant pas été une limite à leur participation au projet car plusieurs échanges se sont faits en ligne permettant ainsi de recevoir leur feedback et recommandations pour améliorer Sophia.

### Perspectives : ce qui est prévu

- Intégration de plus d'information et d'aide pour les enfants
- Échanges d'expérience entre experts de différents pays
- Partenariat pour appui économique des survivant-es

A LIGHT

IN THE DARK

# Spring ACT

Action • Compassion • Technology

Spring ACT | Thunstrasse 22, 3005 Bern | [action@springact.org](mailto:action@springact.org) | [springact.org](http://springact.org)

