

SafeZone.ch

**Suite du développement de
la consultation en ligne**

—

Exigences des parties prenantes

Synthèse de l'atelier du 11 décembre 2019, Berne, OFSP

SafeZone.ch

Consultation en ligne sur les addictions

1 Événement

La consultation en ligne anonyme de SafeZone.ch complète les offres de consultation locales existantes en tant que partie intégrante de l'aide dans le domaine des addictions en Suisse. Après 6 ans d'existence, l'offre et le logiciel de consultation de SafeZone.ch sont en cours de renouvellement complet. La modernisation de SafeZone.ch garantit que les offres de consultation répondent, aussi à l'avenir, aux besoins des groupes cibles. Le développement ultérieur des offres de consultation en ligne a commencé en novembre 2019. Lors du premier atelier, les services spécialisés ont eu l'occasion de présenter leurs besoins, idées et exigences pour la suite du développement de SafeZone.ch et des différents modules de consultation (consultation sécurisée par mail, chat, questions & réponses, tests d'auto-évaluation et aide sur place).

2 Participant-e-s

L'événement s'adressait aux professionnel-le-s et aux services spécialisés qui font partie du réseau de SafeZone.ch ainsi qu'à toutes les institutions intéressées à développer leurs offres dans le domaine de l'aide dans les addictions en ligne.

L'atelier a été suivi par 37 personnes de Suisse romande, de Suisse alémanique et du Tessin (voir annexe 1). Tant des personnes du niveau de la direction que des professionnel-le-s en consultation et en traitement étaient représentés. Près de la moitié des participant-e-s était actifs dans la consultation ou les comités de SafeZone.ch.

3 Déroulement de l'atelier

Après une brève présentation des offres de consultation disponibles sur SafeZone.ch (voir annexes 2 et 3), les participant-e-s ont travaillé sur les questions suivantes en trois groupes:

- Quels sont vos besoins en termes de développement ultérieur des offres de consultation en ligne (p. ex. mail, chat, questions & réponses, tests d'auto-évaluation)? - également en ce qui concerne l'utilisation des outils de consultation au sein de votre institution?
- Quels sont vos besoins en termes de possibilités d'utilisation et de fonctions administratives du logiciel de consultation?
- Quels sont vos besoins en termes de développement de la base de données sous l'onglet «Aide sur place» (indexaddictions.ch)?

Ensuite, les résultats ont été rassemblés par écrit sur des tableaux d'affichage. Dans la dernière partie de l'atelier, les participant-e-s ont attribué des points aux résultats de leur groupe selon leur priorité et disposaient pour cela d'un total de 5 points. Pour la synthèse, tant le nombre de fois qu'un besoin a été exprimé (s'il a été mentionné plusieurs fois) que les points attribués par tous les groupes ont été additionnés. La taille différente des groupes n'a pas été prise en compte.

4 Résumé des besoins et des exigences des services spécialisés participants

- SafeZone.ch devrait renforcer sa fonction d'orientation vers d'autres offres d'aide au niveau national et développer le portail de manière à ce que les client-e-s puissent contacter plus facilement et plus directement les services spécialisés locaux. La perméabilité entre la consultation en ligne anonyme de SafeZone.ch et les offres de consultation locales devrait être améliorée.
- L'accès à la consultation en ligne devrait être simplifié, par exemple par des offres de consultation à bas seuil sans inscription ainsi que par l'utilisation d'applications, pour faciliter l'accès via des appareils mobiles. De plus, la consultation par chat en particulier devrait être optimisée, par exemple avec un accès sans inscription, une utilisation de type WhatsApp, des heures fixes où un-e consultant-e est disponible et l'utilisation de chatbots en dehors des heures d'ouverture.
- Les services spécialisés souhaiteraient que SafeZone.ch mette à disposition un logiciel sécurisé avec des outils qui puissent également être utilisés localement. Les besoins consistent avant tout en outils pour une consultation par mail ainsi que pour des contacts par chat à bas seuil. Une grande facilité d'utilisation, une intégration aisée dans les sites web locaux et un faible coût constituent les principales exigences. En ce qui concerne l'administration, il est souhaité que le nouveau logiciel permette d'exporter facilement les données vers les dossiers des client-e-s et les systèmes de reporting existants.
- En plus des outils permettant la communication de la consultation, les services spécialisés ont de plus en plus besoin d'«aides numériques», par exemple sous forme de chatbots. Il est souhaité que le DAS-Tool («NoA-Coach»), qui offre de telles fonctions, soit intégré à l'avenir sur SafeZone.ch.
- L'assurance qualité et la protection des données doivent être garanties et des formations continues sur différents thèmes doivent être proposées. Certains participant-e-s estiment qu'il est possible d'améliorer l'intervision et la supervision, par exemple en organisant davantage de réunions d'échange thématiques (au lieu des réunions régionales par langue) et en faisant vérifier régulièrement les consultations par mail (principe des quatre yeux). Des recherches supplémentaires sont nécessaires pour mieux comprendre les effets et les modèles d'action de la consultation en ligne et de la consultation mixte.
- Afin d'améliorer l'accès aux services spécialisés locaux, l'outil indexaddictions.ch doit être plus facile à utiliser, en particulier pour les client-e-s, par exemple en simplifiant considérablement les fonctions de recherche et de filtrage.
- Les liens entre SafeZone.ch et les programmes d'arrêt du tabac et vice versa devraient être améliorés.
- L'extranet de SafeZone.ch devrait également permettre des contacts avec des expert-e-s d'autres domaines ou une communication sécurisée au sein du système régional d'aide.
- Le logiciel de SafeZone.ch devrait également pouvoir être utilisé pour des consultations en ligne dans des domaines connexes, tels que l'aide aux victimes.

5 Résultats détaillés et hiérarchisation des priorités

5.1 Exigences pour les offres de consultation en ligne

Réponses originales des participant-e-s; groupées	Nombre de mentions	Hiérarchisation des priorités Total des points
Renforcer et développer la fonction d'orientation vers d'autres offres d'aide <ul style="list-style-type: none">«Fonction d'entonnoir»: premier accueil (intake) au niveau national sur SafeZone.ch => le-la client-e peut soit entrer en contact avec un-e professionnel-le de SafeZone.ch de manière anonyme, soit contacter un service spécialisé régional de manière personnaliséeFiltrage régional des demandes sur SafeZone.chSi un contact personnalisé avec un service local spécialisé est souhaité, permettre un contact direct par mail ou un rendez-vous en face à face avec le service spécialisé régionalAugmenter la visibilité des services locaux spécialisés au sein de la consultation par mail et par chat sur SafeZone.ch et rendre les domaines d'expertise visibles, par ex. en affichant l'institution dans les pseudonymes des consultant-e-s	6	12
Consultation par mail sécurisée <ul style="list-style-type: none">Fournir un module qui peut également être utilisé et intégré localement	3	11
Intégrer le DAS-Tool sur SafeZone.ch <ul style="list-style-type: none">Intégrer des outils partagés entre le-la client-e et le-la consultant-eRendre la consultation mixte possibleIntégrer des outils de suivi, par exemple un journal de consommation, qualité de vie, la possibilité de reprendre contact à bas seuil (remarque: des possibilités de suivi sont intégrées dans le DAS-Tool)	4	8
Optimiser et développer la consultation par chat <ul style="list-style-type: none">Communication à bas seuil sans inscription; pop-up pour indiquer l'offreCommunication synchrone et asynchrone comme sur WhatsAppRendre possible l'attribution client-e => consultant-ePossibilité d'intégrer localement l'outil de chat sécuriséHeures d'ouverture régulières; coordination de la disponibilité des institutions partenairesEn dehors des heures d'ouverture, un chatbot indique les autres offres disponibles	10	7
Garantir et continuer à développer l'assurance qualité <ul style="list-style-type: none">Développer l'intervision et la supervision, par exemple en organisant davantage de réunions d'échange thématiques et en relisant systématiquement les consultations par mail (principe des quatre yeux)Offrir des formations continues sur la technique, la communication en ligne, des thèmes spécifiques et un manuel pour la consultation en ligneCollecte (le cas échéant via chatbot) des questions et réponses dans l'espace interne => Analyse et suggestions d'amélioration	5	6
Investir dans l'analyse des données et la recherche <ul style="list-style-type: none">Évaluation de l'efficacité et de la réussite de la consultation en ligne	2	5

<ul style="list-style-type: none"> En savoir plus sur les client-e-s, le déroulement des consultations et les modèles d'action 		
Améliorer les liens vers les programmes d'arrêt du tabac	4	4
<ul style="list-style-type: none"> Mettre plus en évidence la ligne téléphonique stop-tabac Intégrer de manière bien visible un bouton «Stop smoking» avec un lien vers les programmes correspondants Augmenter la proportion de premières demandes concernant le tabac 		
Communication sécurisée avec un système d'aide	3	4
<ul style="list-style-type: none"> Salle de chat sécurisée pour la discussion de cas avec des tiers Inclusion et participation d'expert-e-s pour des problèmes plus complexes (droit, médecine) sur la plateforme de consultation 		
Chat vidéo (skype sécurisé)	4	3
<ul style="list-style-type: none"> Chats vidéo individuels et de groupe Le cas échéant avec contact téléphonique 		
Automatisation	4	3
<ul style="list-style-type: none"> Chatbot pour les demandes en ligne Brefs messages automatisés Question + réponse par boîte vocale 		
Module «tests d'auto-évaluation»	2	2
<ul style="list-style-type: none"> Possibilité d'utiliser / d'intégrer les tests d'auto-évaluation de SafeZone.ch aux services spécialisés locaux Fournir également un accès à une consultation par mail et en face à face à travers les tests d'auto-évaluation Proposer des tests d'auto-évaluation intelligents dans les médias sociaux pour faire connaître l'offre de SafeZone.ch (plus adaptée aux jeunes) 		
Ancrage local; les utilisateurs ne sont pas détournés des sites web des institutions locales	2	2
Définition et positionnement clairs de l'offre de consultation (consultation brève, orientation, thérapie?)	1	
Accès sans barrières	1	
Accès à partir de plusieurs places de travail simultanément	1	

5.2 Exigences pour le nouveau logiciel de consultation

Réponses originales des participant-e-s; groupées	Nombre de mentions	Hierarchisation des priorités Total des points
Logiciel de consultation également sous forme d'app <ul style="list-style-type: none"> Rendre tout disponible via une appli et le serveur web Accès mobile et à bas seuil pour les client-e-s et les professionnel-le-s 	6	11
Technologie centrale multi-clients <ul style="list-style-type: none"> «SafeZone.ch – une technologie pour tout», pouvant gérer plusieurs clients, qui peut être utilisée pour sa propre institution; flexible et centralisée Logiciel multi-clients également pour le contenu, qui est fourni de manière centralisée et peut être intégré aux propres sites web 	4	10
Une technologie simple et rentable <ul style="list-style-type: none"> Facilité d'utilisation Intégration aisée dans les sites web locaux Rentabilité et efficacité dans le développement et l'exploitation 	4	8
Exportation de données <ul style="list-style-type: none"> Permettre l'exportation ou l'intégration aisée des données dans les dossiers des client-e-s existants Interfaces avec le reporting interne de l'institution (temps, documentation) 	5	4
Transparence technique (transmission des données) <ul style="list-style-type: none"> Permettre l'orientation des client-e-s dans les deux sens: consultations anonymes sur SafeZone.ch <=> consultations auprès d'un service spécialisé régional 	3	2
Outils d'analyse <ul style="list-style-type: none"> Fournir des outils d'analyse de données et des statistiques sur les indicateurs d'utilisation et de succès 	1	2
Protection des données <ul style="list-style-type: none"> Stockage sécurisé des données en Suisse Label de protection des données => Normes et communication à ce sujet (également pour la consultation mixte) 	2	
Mails ou chats: possibilité d'utiliser des liens et des images	1	

5.3 Exigences pour indexaddictions.ch / aide sur place

Réponses originales des participant-e-s; groupées	Nombre de mentions	Hierarchisation des priorités Total des points
Simplification de la fonction de recherche et optimisation du guidage de l'utilisateur <ul style="list-style-type: none">• Chatbot pour une recherche conviviale• Assistant de recherche interactif• Filtrage simple par thème et par lieu• Géolocalisation des «Offres près de chez moi»• Filtres régionaux (ZH !)	5	12
Mise à jour et coordination <ul style="list-style-type: none">• Garantir l'actualisation de la base de données• Ajustement entre les bases de données financées par le FPT et celles gérées par Infodrog	2	5
Simplification de la présentation des résultats de recherche pour les client-e-s <ul style="list-style-type: none">• Dans un premier temps, par exemple, ne montrer que les centres de consultation ambulatoires ou les centres d'indication cantonaux	2	3
Si possible, enregistrer un contact direct au contact local par chat/mail	1	
Design attrayant	1	

5.4 Remarques générales / autres

Réponses originales des participant-e-s
<ul style="list-style-type: none">• SafeZone.ch, un programme également pour la consultation en ligne pour l'aide aux victimes au niveau national?• Sur stopsmoking.ch: chat sur l'arrêt du tabac - accès via stopsmoking.ch, tester s'il y a un besoin et comment il peut être mis en œuvre• Augmenter la notoriété de SafeZone.ch (sur le terrain, auprès des professionnel-le-s)• Renforcer la promotion: dans les restaurants, les écoles, les kiosques, les casinos, les médias de masse

Mentions légales

Editeur

Infodrog
Centrale nationale de coordination des addictions
Eigerplatz 5
CH-3007 Berne
+41(0)31 376 04 01
office@infodrog.ch
www.infodrog.ch

AutorInnen

Alwin Bachmann, Infodrog
Lucia Galgano, Infodrog

© Infodrog 2020