

NoA-Coach

Informations à destination des professionnel·le·s
et des institutions du domaine des addictions

—

Fiche d'information (version 1.1)



En collaboration avec les partenaires suivants

Berner Gesundheit
Santé bernoise



Santé bernoise



Croix-Bleue Suisse



Suchtfachstelle Zürich



Institut suisse de recherche sur la santé publique et les addictions (ISGF)



Pathmate Technologies

Mentions légales

Éditrice

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

Auteur

Alwin Bachmann, Infodrog

Traduction

Anissa Habchi, Infodrog

© Infodrog 2024

Infodrog est la Centrale nationale de coordination des addictions, créée par l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) sur la base de la loi sur les stupéfiants. Elle s'engage pour la mise en œuvre de la politique des quatre piliers en matière d'addictions, sur mandat de l'OFSP. Grâce aux échanges et à la collaboration avec différents groupes d'intérêt, Infodrog encourage la diversité, l'accessibilité, la perméabilité, la coordination et la qualité des différentes offres de prévention, de conseil, de thérapie et de réduction des risques. Elle soutient les expert-e-s, services spécialisés, autorités et institutions dans leurs activités avec les personnes rencontrant des problèmes d'addictions, de manière ciblée et adaptée à leurs besoins, en leur fournissant une documentation et des informations étayées scientifiquement et de qualité.

Situation initiale

Si, chaque année, quelque 10 000 personnes débutent un traitement ambulatoire en raison de problèmes d'alcool, seule la moitié d'entre elles le terminent. De plus, les rechutes après la fin du traitement sont fréquentes. La combinaison systématique de consultations en présentiel et en ligne (appelée « consultation mixte » ou, en anglais, « blended counseling ») et le prolongement des consultations en présentiel à l'aide d'outils numériques (en anglais, « enriched counseling ») offrent de nouvelles possibilités pour traiter les addictions. Par exemple, les applications de santé mobiles (mHealth), alliant autogestion et suivi personnalisé par des professionnel-le-s, sont utiles afin de proposer un soutien supplémentaire au traitement et de prévenir les rechutes. C'est dans cette perspective que l'application d'autogestion « NoA-Coach » (abréviation de « NoAddiction-Coach ») a été créée. Gratuite, elle permet à ses utilisateur-ric-e-s de renforcer leurs ressources individuelles et les aide à mettre durablement fin à leur consommation d'alcool à risque et à éviter les rechutes.

Le logiciel a été développé et évalué de 2019 à 2021 par Santé bernoise, la Croix-Bleue Suisse et Suchtfachstelle Zürich (le service spécialisé dans les addictions de Zurich), avec le soutien scientifique de l'Institut suisse de recherche sur la santé publique et les addictions (ISGF). Son développement technique a été confié à la société Pathmate Technologies. Lors de la phase de test, le développement de l'application a été financé par le fonds « Prévention dans le domaine des soins » (PDS) de Promotion Santé Suisse ainsi que par la fondation Sanitas Assurance Maladie. Infodrog a repris la responsabilité du NoA-Coach à l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) en 2022. Depuis lors, nous coordonnons le développement et la diffusion du NoA-Coach et assurons l'exploitation de l'application. Le contenu de l'outil a été révisé et optimisé en 2023 sur la base du rapport d'évaluation, avec le soutien du groupe d'accompagnement d'origine. Le NoA-Coach a été mis à la disposition des services spécialisés intéressés cette année.

Initialement conçu comme un outil d'accompagnement dans le cadre d'un traitement en cours, il existe depuis mai 2023 une version publique de l'application à utiliser sans suivi professionnel. Grâce à cette version d'autogestion totale, le nombre d'utilisateur-ric-e-s a nettement augmenté.

L'application a été développée en allemand et est disponible en français et en italien depuis avril 2024.

L'application NoA-Coach

L'application NoA-Coach permet de combiner l'autogestion, sous forme numérique, et le soutien personnalisé par des professionnel-le-s. Les client-e-s suivi-e-s ou traité-e-s en raison d'un problème d'alcool bénéficient ainsi d'un soutien supplémentaire pour atteindre leurs objectifs, grâce à un chatbot intégré et à un journal répertoriant les boissons consommées. De plus, en cas d'interruption du traitement ou de rechute, l'application motive les client-e-s à reprendre un traitement adapté à leurs besoins. Elle intervient donc comme un complément aux discussions avec le ou la professionnel-le et aide des client-e-s à mettre en œuvre leurs résolutions au quotidien. Le NoA-Coach ne remplace en aucun cas un suivi thérapeutique ou médical.

L'application est disponible gratuitement sur l'App Store et Google Play Store. Deux versions existent : une version d'autogestion et une version d'accompagnement à utiliser en complément de consultations ou d'un traitement. Les deux versions ont le même contenu, à l'exception des éléments qui concernent les échanges avec le ou la professionnel-le. Les utilisateur-ric-e-s sélectionnent la version souhaitée lors de l'installation. Pour avoir accès à la version d'accompagnement, il faut disposer d'un QR code donné par un-e professionnel-le.

- Télécharger sur iOS : [App Store](#)
- Télécharger sur Android : [Google Play](#)

Comment fonctionne l'application (version d'accompagnement) ?

Les éléments principaux de l'application sont un chatbot prenant la forme d'un coach numérique nommé Noa, un journal de consommation ainsi que la saisie d'objectifs et de stratégies. Le coach n'est pas une personne, mais un programme informatique (chatbot). Le chatbot procède d'abord à un questionnaire d'introduction et récolte les données principales. Ensuite, les objectifs personnels sont fixés. On aborde par exemple la manière de profiter de moments agréables ou de gérer des moments difficiles sans retomber dans ses anciennes habitudes de consommation. Il est aussi possible de mener un journal et de noter des objectifs de consommation personnels, des situations de tentation et les stratégies à adopter pour y faire face. Une utilisation régulière de l'application (de deux à cinq minutes par jour) permet aux client-e-s de recevoir des informations et conseils encore plus adaptés à leur situation personnelle et leur consommation d'alcool. En cas de rechute, le NoA-Coach encourage les personnes concernées à prendre contact avec leur conseiller-ère le plus tôt possible. Le NoA-Coach permet également aux client-e-s d'envoyer des messages à leur conseiller-ère, de partager les entrées de leur journal et leurs objectifs de consommation ainsi que de programmer un rappel pour leur prochain rendez-vous, le tout au sein de l'application.

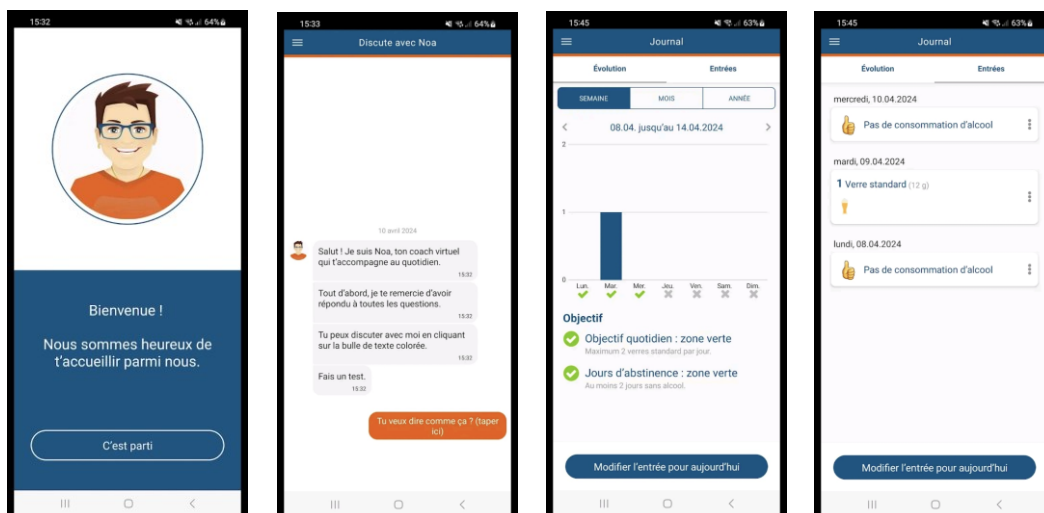


Illustration 1 : quelques captures d'écran de l'application

Que fait le coach numérique (avatar et chatbot) ?

Le chatbot...

- procède à un questionnaire d'introduction : surnom, âge, sexe/genre biologique, consommation d'alcool, bien-être ;
- interroge sur la consommation d'alcool, les objectifs en matière de consommation, les résolutions à court terme, les buts à long terme ;
- rappelle de tenir le journal de consommation et fournit un feedback hebdomadaire ;
- questionne sur les situations dans lesquelles l'utilisateur-riche est tenté-e de consommer de l'alcool et sur les stratégies disponibles pour y faire face ;
- rappelle des stratégies en cas de tentation ;

- s'enquiert régulièrement du bien-être de l'utilisateur·rice et lui donne des conseils pour réguler son stress ;
- encourage l'utilisateur·rice en rappelant les avantages de la réduction de la consommation et l'abstinence ainsi que les stratégies pour gérer les situations de tentation et les rechutes ; et
- rappelle les rendez-vous avec le ou la conseiller·ère.

Dans le menu, les utilisateur·rice-s peuvent...

- relire leur conversation avec le coach numérique ;
- inscrire et adapter leurs objectifs en matière de consommation et de comportement ;
- tenir un journal de consommation et décider d'y autoriser l'accès à leur conseiller·ère ;
- noter l'heure habituelle de la consommation ainsi que des stratégies à adopter en cas de tentation ;
- envoyer un message à leur conseiller·ère et recevoir leur réponse ;
- trouver les coordonnées du ou de la conseiller·ère et du service spécialisé ainsi que les numéros d'urgence ; et
- protéger le contenu de l'application avec un code PIN.

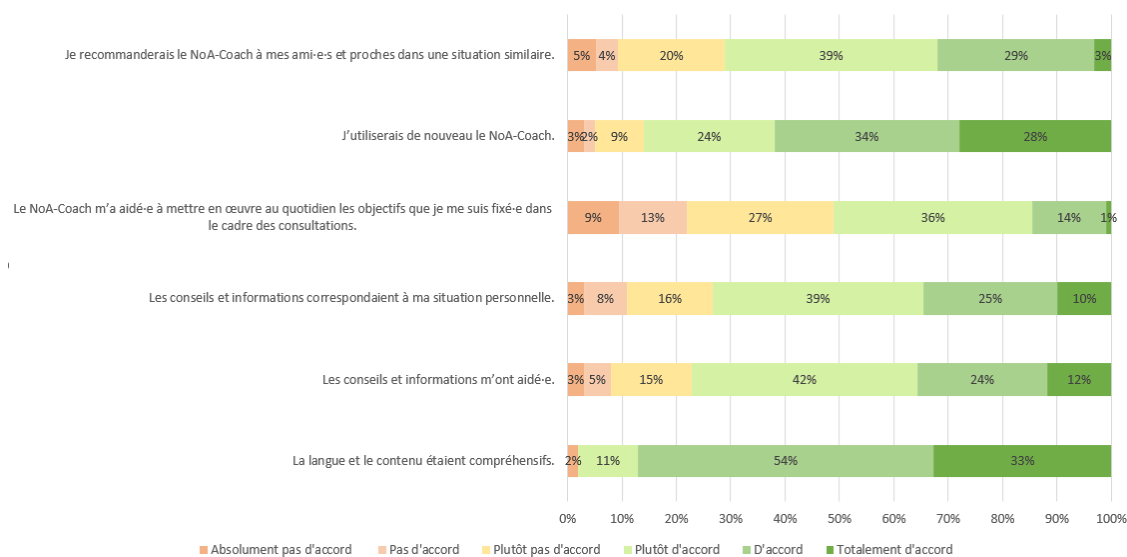
Conclusions de l'évaluation

L'application NoA-Coach a été testée entre 2020 et 2021 par Santé bernoise, Suchtfachstelle Zürich ainsi que par des services de la Croix-Bleue, et évalué par l'ISGF. Les résultats du rapport d'évaluation ont été positifs, mais un potentiel d'amélioration subsistait. L'évaluation a porté sur 343 client·e-s bénéficiant de consultations ambulatoires dont la principale substance posant problème était l'alcool et dont la date d'admission se situait entre août 2020 et mai 2021. Au total, 77,3 % de la clientèle a utilisé le programme pendant 30 jours ou plus. En ce qui concerne la consommation et le niveau de bien-être, voici les résultats obtenus :

- Le nombre maximal de boissons consommées par jour durant le mois précédent a enregistré une baisse (4,2 à 3).
- Le nombre moyen de boissons consommées par jour est passé de 1,6 à 0,7.
- Le nombre de jours de la semaine sans consommer d'alcool a augmenté (4,4 à 5,6).
- Le niveau de bien-être est passé de 13,5 à 14,7 (sur une échelle de 0 à 25).

Les client·e-s interrogé·e-s ont dans l'ensemble estimé que le contenu et les fonctions du NoA-Coach étaient « bien » ou « très bien ». Le niveau de satisfaction de la clientèle concernant l'application était également élevé : la majorité des personnes interrogées ont considéré que le NoA-Coach était utile et constituait une aide. Elles ont aussi indiqué qu'elles l'utiliseraient de nouveau (cf. graphique 1). La proportion de consommateur·rice-s ayant utilisé l'application régulièrement et ayant réussi à réduire ou à arrêter leur consommation était plus élevée que celle de consommateur·rice-s n'ayant utilisé l'application que sporadiquement. Pendant la période de traitement, on a également constaté qu'une utilisation régulière de l'application était corrélée à un faible taux de rupture du lien thérapeutique. Ces résultats doivent toutefois être interprétés avec réserve, car seul un tiers des utilisateur·rice-s ont participé à l'enquête de suivi et leur nombre par groupe de comparaison était trop faible pour pouvoir en tirer des liens de cause à effet définitifs.

Évaluation de l'outil



Graphique 1 : Niveau de satisfaction relatif au programme (n = 96 à 101, les taux inférieurs à 5 % ne sont pas précisés)

Les professionnel·le·s interrogé·e·s se sont montré·e·s plus critiques, notamment en ce qui concerne le coaching par l'avatar du chatbot et les textes du dialogue dans le chat. Une mise à jour effectuée en 2023 a permis, entre autres, d'améliorer le contenu de ces textes, grâce à un groupe de travail composé de professionnel·le·s issu·e·s des institutions participantes.

L'intégration de l'application NoA-Coach dans le processus de consultation dépend grandement de l'acceptation de l'outil auprès des professionnel·le·s, mais aussi de la situation individuelle des client·e·s qui l'utilisent. Comme l'application NoA-Coach n'est disponible que pour les problèmes d'alcool, il ne convient pas aux personnes concernées uniquement par une autre problématique d'addictions. Néanmoins, il convient aux personnes suivi·e·s ou traité·e·s pour une autre problématique d'addictions et qui consomment également de l'alcool. La réduction de la consommation d'alcool peut notamment être un facteur de réussite important dans le cadre du traitement d'autres addictions, telles qu'une addiction à la cocaïne.

Statistiques d'utilisation

Actuellement, l'application Noa-Coach est utilisée dans 16 services spécialisés. Jusqu'au lancement de la version publique en mai 2023, le nombre d'utilisateur·rice·s se limitait à la clientèle des services spécialisés ayant participé au développement de l'application et au projet pilote. Celui-ci a enregistré une hausse à la sortie de la version publique. Les données des années 2020 à 2023 se trouvent ci-dessous. À noter que les statistiques d'utilisation d'Apple et de Google sont calculées de manière différente.

	2020	2021	2022	2023 ¹	2020-2023
App Store :					
- Total des téléchargements par période	187	240	265	628	1320
- Vues de l'application par période	1400	1200	1200	4400	8200
Google Play :					
	115	138	141	234	

¹ Une première campagne promotionnelle a eu lieu, en allemand, en novembre et décembre 2023.

- Utilisateur·rice·s ayant installé l'application au 31.12					
--	--	--	--	--	--

L'application NoA-Coach est-elle un dispositif médical ?

En 2019, un examen a été mené pour déterminer si l'application « NoA-Coach » était un dispositif médical et, par conséquent, si elle était soumise aux dispositions en la matière (p. ex. l'ordonnance sur les dispositifs médicaux). Après avoir analysé les informations disponibles, l'agence mandatée a conclu que l'application ne constituait pas un dispositif médical conformément à la réglementation actuelle et future sur les dispositifs médicaux. Elle a recommandé de procéder à un nouvel examen si les fonctionnalités venaient à être étendues.

Étapes du projet

Quand	Quoi	Qui
2019-2021	<ul style="list-style-type: none"> - Développement de l'application en allemand - Phase pilote et évaluation 	Santé bernoise Croix-Bleue Suisse Suchtfachstelle Zürich ISGF Pathmate Technologies Promotion Santé Suisse
2019	<ul style="list-style-type: none"> - Regulatory Statement : décision sur la qualification en tant que dispositif médical 	ISS – Integrated Scientific Services
2022	<ul style="list-style-type: none"> - Reprise de la responsabilité du projet et de l'exploitation de l'application par Infodrog sur mandat de l'OFSP 	Infodrog OFSP
05.2023	<ul style="list-style-type: none"> - Amélioration de l'application sur la base de l'évaluation et lancement de la version optimisée en allemand - Développement et lancement de la version publique en allemand 	Infodrog Groupe d'accompagnement NoA-Coach Pathmate Technologies
10.2023	<ul style="list-style-type: none"> - Communication auprès des services spécialisés dans le domaine des addictions en Suisse alémanique (priorité : diffusion/implémentation au niveau local) - Planification des formations (en allemand) 	Infodrog
11.2023	<ul style="list-style-type: none"> - Campagne promotionnelle en ligne en allemand 	Feinheit AG
12.2023	<ul style="list-style-type: none"> - Optimisation et élargissement du journal de consommation ainsi que du compte des unités standards 	Infodrog Pathmate Technologies
02.2024	<ul style="list-style-type: none"> - Conduite de la formation (en allemand) pour l'implémentation dans les services spécialisés intéressés 	Infodrog
04.2024	<ul style="list-style-type: none"> - Communication auprès des services spécialisés dans le domaine des addictions en Suisse romande et au Tessin (priorité : diffusion/implémentation au niveau local) 	Infodrog

	- Planification des formations (en français et en italien)	
04.2024	- Mise à disposition du NoA-Coach en français et en italien	Infodrog Pathmate Technologies
06.-09.2024	- Conduite des formations (en français et en italien) pour l'implémentation dans les services spécialisés intéressés	Infodrog

Groupe d'accompagnement NoA-Coach

Suchtfachstelle Zürich

Sabin Bühler, Directrice de la section Prévention et responsable de la communication

Josefstrasse 91, 8005 Zurich

sabin.buehrer@suchtfachstelle.zuerich

043 444 77 00

Santé bernoise

Christina Messerli, Directrice du domaine Consultation et Thérapie et membre de la direction

Eigerstrasse 80, 3007 Berne

christina.messerli@beges.ch

031 370 70 60

Croix-Bleue Suisse

Monika Huggenberger, Directrice adjointe

Lindenrain 5, 3012 Berne

monika.huggenberger@blaueskreuz.ch

031 300 58 60

Institut suisse de recherche sur la santé publique et les addictions (ISGF)

Severin Haug, Responsable de la recherche

Konradstrasse 32, 8005 Zurich

severin.haug@isgf.uzh.ch

044 448 11 74

Infodrog

Alwin Bachmann, Directeur adjoint

Eigerplatz 5, 3007 Berne

a.bachmann@infodrog.ch

031 370 08 81

Informations complémentaires et personnes de contact

Informations disponibles sur [infodrog.ch](https://www.infodrog.ch)

<https://www.infodrog.ch/fr/activites/consultation-en-ligne.html#noa-coach>

Informations disponibles sur [SafeZone.ch](https://www.safezone.ch)

<https://www.safezone.ch/fr/consultation/noa-coach> (version publique)

<https://www.safezone.ch/fr/appli-noa-coach-consultation>

Rapport de l'évaluation

<https://www.infodrog.ch/fr/actualites/evaluation-et-suite-du-developpement-de-l-application-d-autogestion-noa-coach.html>

Personnes de contact :

Français/italien : Lucia Galgano, l.galgano@infodrog.ch

Allemand : Alwin Bachmann, a.bachmann@infodrog.ch