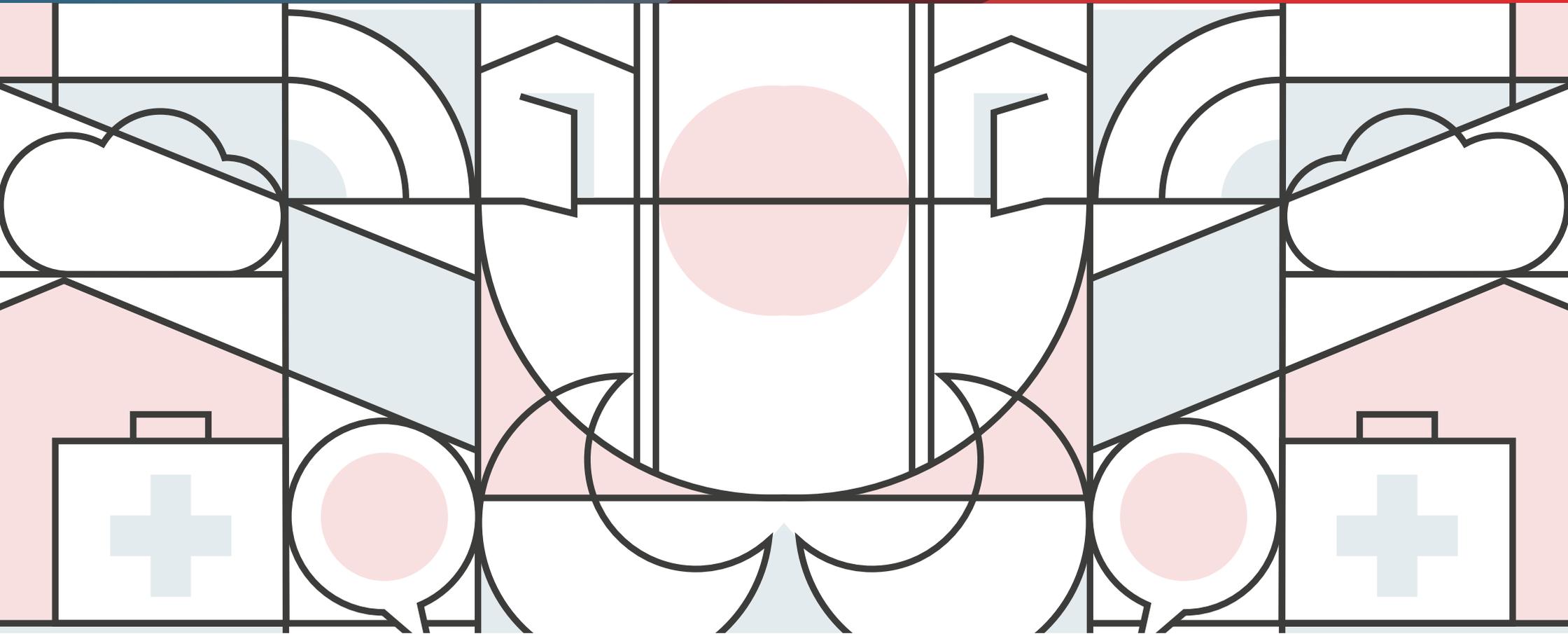


Qualité des consultations en ligne : recommandations

Liste de contrôle

Avril 2025



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral de la santé publique OFSP

Avec le soutien financier du Fonds de prévention du tabagisme (FPT)

Introduction

Le développement continu de la qualité est essentiel pour garantir que le paysage suisse des prestations dans le domaine des addictions soit de qualité et réponde aux besoins. Sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique, Infodrog encourage et soutient le développement de la qualité au sein des institutions actives dans le domaine des addictions au moyen des principes de base et instruments [QuaTheDA](#). Le référentiel QuaTheDA – acronyme de « Qualité, Thérapie, Drogues et Alcool » – constitue la norme de qualité de l'OFSP pour les domaines des addictions, de la prévention et de la promotion de la santé. Regroupant les exigences à remplir en matière de qualité afin d'obtenir la certification du même nom, il se compose d'un module de base (B) obligatoire portant sur l'ensemble des processus de gestion et de support ainsi que de dix modules de prestations couvrant des champs d'activités définis du domaine des addictions, de la promotion de la santé et de la prévention. Pour obtenir une certification QuaTheDA, un établissement doit faire certifier le module de base ainsi qu'au moins un module de prestations par une [agence de certification reconnue](#).

Infodrog propose, en complément au référentiel QuaTheDA, [le manuel QuaTheDA](#) contenant un Module de base (B) et dix Modules de prestations spécifiques qui contiennent des explications et des exemples de bonnes pratiques illustrant les exigences en matière de qualité. Ce manuel est un instrument utile pour toute institution souhaitant obtenir ou renouveler sa certification QuaTheDA.

Le référentiel QuaTheDA ne propose aucun module de prestations consacré à la consultation en ligne et, partant, aucun manuel sur le sujet. Or, depuis la pandémie de COVID-19, voire bien avant, les services du domaine des addictions proposent de plus en plus de consultations à distance (par téléphone, appel vidéo ou par écrit). Cette forme de consultation ayant parfois été mise en place dans l'urgence, le pragmatisme et les solutions rapides l'ont emporté sur l'assurance qualité. Ce type de consultation, qui répond à un besoin, n'a pas disparu avec la fin de la pandémie. La présente liste de contrôle complète l'offre existante, afin d'aider les centres de conseil actifs dans le domaine des addictions et de la désaccoutumance au tabac ou à la nicotine à développer ou à réexaminer leurs services de consultation en ligne. Cette liste accorde une place particulière aux exigences à remplir en cas de consultation mixte, car l'introduction d'une consultation en ligne s'accompagne dans la plupart des cas d'une extension de l'offre à la consultation mixte. Les institutions pratiquant exclusivement la consultation en ligne peuvent se limiter à utiliser la présente liste de contrôle, qui comprend déjà certains aspects du module de base QuaTheDA, mais il leur est conseillé de se référer également au [Module de base \(B\)](#) du manuel QuaTheDA, plus complet.

Tous les modules et informations sur le sujet se trouvent à l'adresse www.quatheda.ch

Définitions

Le cadre de communication remplace le terme un peu ambigu de « canaux de communication », car en psychologie des médias, les canaux de communication sont considérés comme des canaux sensoriels, alors que dans le discours sur le conseil en ligne, ils désignent les différents contextes. Par « cadre de communication », on entend des cadres synchrones ou asynchrones dans lesquels la communication peut se produire et qui peuvent être combinés en consultation mixte : dialogue en présentiel face à face, appel vidéo, échange de courriels, appel téléphonique, messages (écrits ou oraux) par messagerie ainsi que *chat* (Hörmann et al. 2023 : 71).

Le terme générique de « consultation en ligne » désigne les interactions d'aide et les processus de conseil réalisés au moyen de technologies de la communication basées sur Internet. Par consultation en ligne, on entend la transmission d'informations personnelles ainsi que le conseil et l'accompagnement orientés vers les processus. Selon le choix du média pour atteindre le groupe cible, la communication lors de la consultation a lieu soit en temps réel (p. ex. *chat* en direct ou appel vidéo), soit en différé (p. ex. e-mail sécurisé), en individuel ou en groupe, dans un espace non public ou en partie public (p. ex. conseils sur un forum). La consultation en ligne requiert des aptitudes spécifiques aux médias en ligne, un savoir-faire technique ainsi que des compétences linguistiques spécifiques (compréhension empathique du texte, aptitudes à la lecture analytique et à la rédaction orientée vers le destinataire). Les institutions et les autorités publiques qui offrent des consultations en ligne doivent garantir la protection et la sécurité des données personnelles qui sont transmises, enregistrées ou traitées dans ce cadre. Pour cela, il est nécessaire de mettre en œuvre des mesures techniques et organisationnelles spécifiques, de disposer d'un règlement et d'accorder un soin particulier au traitement des données (définition tirée du Lexique de la prévention, [infodrog.ch](https://www.infodrog.ch), le 15 mai 2023; Consultation en ligne).

La « consultation mixte » (blended counseling) désigne la combinaison systématique et ciblée des cadres de consultation numérique et analogique. Concrètement, cela signifie qu'un processus de consultation est réalisé dans plusieurs contextes, avec le soutien de supports numériques. Les avantages spécifiques de chaque contexte de consultation sont réunis de manière à obtenir une offre sur mesure qui réponde au mieux aux besoins et à la demande d'aide de la clientèle. (...) (définition tirée du Lexique de la prévention, [infodrog.ch](https://www.infodrog.ch), le 24 février 2025; consultation mixte).

Structure et objectif

La présente liste de contrôle se compose des six rubriques suivantes :

1. Infrastructure
2. Concepts (concept de consultations, concept de gestion des urgences, concept de collaboration avec des tiers, concept de sécurité informatique)
3. Accès (sécurité des données, transparence, adéquation avec le public-cible, facilité d'accès)
4. Personnel (recrutement, formation, développement)
5. Mise en réseau de l'organisation
6. Documentation

La consultation mixte, qui est concernée par plusieurs de ces rubriques, y fait si nécessaire l'objet d'ajouts.

Liste de contrôle Consultations en ligne

1. Infrastructure			
Thèmes	Recommandations	Contrôle	Aides et infos supplémentaires
<p>Sécurité de l'information en général Diverses mesures doivent être prises pour protéger l'ensemble de l'environnement informatique. Il s'agit notamment d'instaurer une bonne gestion des mots de passe et de paramétrer soigneusement les droits d'utilisation.</p>	<p>Tous les ordinateurs sont protégés par un programme antivirus. Un pare-feu est installé.</p> <p>Le système d'exploitation est régulièrement mis à jour.</p> <p>Chaque membre du personnel dispose de son propre compte utilisateur, de sorte qu'il doit s'identifier en allumant l'ordinateur et lors de l'utilisation des différentes applications avec lesquelles il travaille.</p> <p>L'organisation interne détermine les droits d'accès de chaque membre du personnel.</p> <p>Les comptes utilisateurs sont protégés par des mots de passe</p> <ul style="list-style-type: none"> • qui doivent être régulièrement renouvelés, • présenter un niveau de sécurité donné et • une authentification à deux facteurs. <p>Le personnel a été rendu attentif au fait que les mots de passe des applications contenant des données sensibles ne doivent pas être enregistrés dans le navigateur.</p> <p>Un gestionnaire de mots de passe est installé pour éviter que les membres du personnel n'enregistrent leurs mots de passe sur leur navigateur.</p> <p>L'organisation recourt à une technologie appropriée (VPN, MFA, RDS, Conditional Acces, etc.) pour garantir la sécurité de l'accès à sa structure informatique.</p>		<p>Voir aussi le Module de base B/9 QuaTheDA.</p> <p>L'institution définit elle-même ce qu'elle entend par « régulièrement ».</p>

1. Infrastructure			
Thèmes	Recommandations	Contrôle	Aides et infos supplémentaires
<p>Sécurité des données Traiter des données personnelles ou des données particulièrement sensibles présuppose le recours à un logiciel sûr.</p>	<p>Un service indépendant contrôle que le logiciel utilisé garantit la sécurité des données et confirme que les normes en la matière sont respectées.</p> <p>Ces normes de sécurité sont les suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • L'hébergeur est certifié ISO. • Les données sont stockées exclusivement en Suisse (sauvegardes comprises). • La protection et la sécurité des données font l'objet d'un contrat avec les partenaires informatiques. • Le logiciel de consultation utilisé est régulièrement mis à jour. • Le logiciel de consultation est protégé par un pare-feu et des certificats de sécurité. • L'accès au logiciel de consultation se fait par un mot de passe, dans l'idéal via une authentification à deux facteurs. • Le flux de données entre le site internet et la plateforme de consultations (ou le logiciel de consultation en ligne) est journalisé et respecte les dispositions légales en la matière. 		<ul style="list-style-type: none"> • Voir aussi le Module de base B/9 QuaTheDA ainsi que le point 1.5 du Module de prestations II Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires <p>Applications SafeZone et stopsmoking : un service indépendant vérifie régulièrement le respect des normes de sécurité.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Recommandations de la FMH sur la télémedecine • Check-list de senesuisse et artiset pour un état des lieux en matière de protection des données : Révision de la loi sur la protection des données - check-list LPD artiset senesuisse 2022.pdf • Collaboration numérique DSB Canton de Zurich (datenschutz.ch) (en allemand) • Notice du préposé à la protection des données du canton de Zurich sur les systèmes de messagerie et de vidéoconférences (en allemand) • Recommandations de la Haute école spécialisée du Nord-Ouest de la Suisse concernant la communication et les consultations respectant la protection des données (en allemand)

1. Infrastructure			
Thèmes	Recommandations	Contrôle	Aides et infos supplémentaires
<p>Utilisation d'outils d'IA</p> <p>Si l'institution a recours à des outils d'intelligence artificielle (IA), il est indispensable de s'assurer que leur utilisation satisfait aux exigences en matière de protection des données, ce qui n'est généralement pas le cas des outils gratuits.</p>	<p>La finalité et les objectifs du recours aux outils d'IA sont clairement définis. L'utilité pour le groupe cible ainsi que les aspects éthiques ont fait l'objet d'une réflexion.</p> <p>L'institution s'est assurée que les dispositions en matière de protection des données sont respectées lors de l'utilisation de tels outils.</p> <p>Le personnel a été informé qu'il n'est pas autorisé à saisir des données confidentielles ni des contenus de tiers sans droit d'utilisation (photographies ou codes de logiciels, p. ex.) dans des outils d'IA.</p> <p>Le personnel recourant dans le cadre de consultations à de tels outils est tenu de le faire de manière transparente.</p> <p>L'institution veille à ce que son personnel ait les connaissances et compétences nécessaires pour utiliser de manière adéquate ces outils et le sensibilise aux opportunités et aux risques de cette technologie (par des formations, des lignes directrices internes, etc.).</p>		<p>Mémorandum de Potsdam sur l'utilisation de l'intelligence artificielle dans l'aide en matière d'addictions (en allemand)</p>

2. Concepts

Thèmes	Recommandations	Contrôle	Aides et infos supplémentaires
<p>Concept de consultation La consultation en ligne et, le cas échéant, également la consultation mixte, doivent faire l'objet d'un concept.</p> <p>Définition de la prise en charge Les consultants et consultantes en ligne étant de plus en plus confrontés à des situations dans lesquelles le cadre juridique n'est pas respecté (abus sexuels, racisme, p. ex), il est d'autant plus important qu'ils soient au clair avec leurs propres limites et celles de leur prise en charge, et qu'ils communiquent à ce sujet (Reindl 2015 : 59).</p> <p>Inscription ou admission Le contact initial avec une institution laisse une impression durable et détermine souvent la suite des événements. Lors de la consultation en ligne, le premier contact se fait généralement par une inscription. Il est donc important, tant pour l'institution que pour la clientèle, que ce processus soit bien conçu.</p> <p>Les délais d'attente ou « temps morts » risquent de démotiver la clientèle qui a dû fournir un effort pour faire un premier pas en s'adressant à une institution. Plus le délai entre la première prise de contact et un premier rendez-vous est court, plus cela sera vécu positivement par la clientèle. Aussi chaque institution devrait-elle définir un délai acceptable entre ces deux étapes. L'envoi automatique d'autotests, d'exercices de préparation, d'articles ou d'autres contenus peut aider les personnes souhaitant consulter à patienter et à rester motivées.</p>	<p>L'institution s'est dotée d'un concept pour la consultation en ligne, qui définit notamment les aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • contexte organisationnel dans lequel intervient la consultation en ligne (accès bas seuil, instrument de suivi, p. ex); • forme que prend la consultation en ligne (instrument unique ou consultation mixte, p. ex.); • objectifs de la consultation en ligne (par rapport aux objectifs généraux de l'organisation); • approche de consultation privilégiée ainsi que préférences méthodologiques (modèle des 4 étapes, p. ex., cf. Engelhardt 2021 : 30 et Reindl 2015 : 59 p); et • limites de la prise en charge. <ul style="list-style-type: none"> • Manière de procéder en cas de prise de contact via des moyens de communication non sécurisés (courriels, p. ex.); • Groupe cible; • Accueil d'une clientèle mineure; • Méthodes de consultation; • Cahier des charges des consultants et consultantes; • Démarche pour définir les attentes de la clientèle; • Informations sur la manière de procéder avec les demandes sortant des limites de la prise en charge; • Objectif et méthode de la première consultation; • Inscription ou admission : démarche d'inscription ou d'admission en ligne ; dans ce cadre, la possibilité de prendre des mesures pour faire patienter la clientèle a été examinée ; manière de procéder en cas d'inscriptions multiples; • Manière d'informer la clientèle au sujet de la protection des données, de ses propres responsabilités et des coûts de la consultation; • Démarche en cas d'urgences ou de crises (voir ci-après); • Manière de procéder quand la clientèle dépasse les limites par rapport aux consultants et consultantes; • Méthodes, démarche et objectifs en fin de prise en charge; • Manière de procéder en cas d'aiguillage et de collaboration avec des tiers (voir ci-après). 		<p>Voir aussi le Module de base B/2 QuaTheDA ainsi que les points 1 et 2 du Module de prestations II Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires</p> <p>« Lignes directrices pour les interventions en ligne efficaces dans la prévention sélective de la toxicomanie » de la LWL Koordinationsstelle Sucht Münster</p> <p>Bases théoriques de la consultation mixte de la Haute école spécialisée du Nord-Ouest de la Suisse, Haute école de travail social (en allemand) (blended-counseling.ch)</p>

2. Concepts

Thèmes	Recommandations	Contrôle	Aides et infos supplémentaires
<p>Ouverture d'un dossier</p> <p>La prise de contact en ligne donne généralement lieu à l'ouverture d'un dossier. Cela peut se faire de manière automatisée, via le logiciel utilisé. Il peut être indiqué, selon le processus d'inscription, d'informer la clientèle (de manière automatisée ou par des blocs de texte préexistants) au sujet des aspects suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Protection des données et secret professionnel (quelles données sont utilisées et à quelles fins, où et combien de temps elles sont stockées, droit de consulter ses propres données, droit de faire supprimer son dossier). • Responsabilité de la clientèle en ce qui concerne la sécurité des données sur leurs propres appareils (l'unité organisationnelle n'assume aucune responsabilité pour la sécurité des données enregistrées sur les appareils électroniques personnels). • Coûts éventuels : la clientèle doit être informée des possibles coûts de la consultation. Si la prestation est payante, il convient le cas échéant que le service ayant adressé la personne garantisse la prise en charge des coûts. •  	<p>Le concept fait partie intégrante de la formation des nouveaux consultants et nouvelles consultantes.</p> <p>L'institution définit dans son concept qui est chargé de le réviser et d'en contrôler l'application, de quelle manière et à quel moment.</p>		

2. Concepts

Thèmes	Recommandations	Contrôle	Aides et infos supplémentaires
--------	-----------------	----------	--------------------------------

- Cadre juridique : en font partie des informations sur les voies de plainte en général, les services de médiation et les instances de plainte internes et externes auxquelles la clientèle peut s'adresser. Dans les cas pertinents sur le plan juridique, il convient de remettre ou de transmettre des informations sur les possibilités et les limites ainsi que sur la procédure formelle en cas de recours. On assure ainsi la sécurité au niveau du droit.

Inscriptions multiples

Lors de consultations en ligne, il peut arriver qu'une personne prenne contact **plusieurs fois, en fournissant des données différentes.**

L'organisation devrait définir une marche à suivre pour les requêtes présentées par la même personne sous différents noms.

Consultation mixte : Concept de consultation

Un concept de consultation doit comprendre également un cadre théorique concernant la consultation mixte qui inclut : des « scénarios » - des réflexions générales sur les parcours de consultation et sur le recours aux moyens de communication ; des définitions des objectifs visés avec le scénario de consultation mixte ; des réflexions sur le choix du cadre de communication en fonction des objectifs.

Le concept de consultation comprend un chapitre sur la consultation mixte.

Les consultants et consultantes ont pris connaissance du concept.

Le concept contient des renvois vers des articles et ouvrages permettant d'approfondir la notion de consultation mixte.

Hörmann et al. 2023 : p. 69 ss
(en allemand)

Raster für die Erstellung von Blended-Counseling-Szenarien Hörmann et al. 2023 : p. 70

2. Concepts			
Thèmes	Recommandations	Contrôle	Aides et infos supplémentaires
<p>Manière de procéder en cas d'urgences ou de crises de clients ou clientes</p> <p>Lors de consultations en ligne, il peut être particulièrement délicat pour les consultants et consultantes de gérer des urgences, car la distance physique et l'éventuel anonymat les privent des stratégies et possibilités d'action dont ils disposent lors de consultations en présentiel. Il est par conséquent particulièrement important de les former pour savoir comment gérer des personnes en crise aiguë. On pense notamment ici à des situations exceptionnelles (admission dans un hôpital psychiatrique après une tentative de suicide, p. ex.) où il peut être nécessaire d'agir même sans l'accord de la personne.</p>	<p>L'institution s'est dotée d'un concept ou d'une notice sur la gestion des urgences et des crises; ce document est à jour.</p> <p>L'ensemble du personnel connaît ce document.</p> <p>L'ensemble du personnel est formé à la gestion des crises et des urgences.</p> <p>Une démarche est définie pour les cas nécessitant la transmission aux autorités compétentes d'un avis de mise en danger (avec ou sans l'accord de la personne).</p> <p>Un modèle d'avis de mise en danger est à disposition.</p> <p>Un coaching pour les urgences est à disposition des membres du personnel tous les jours de consultation.</p>		<p>Voir aussi Module de base B/11 QuaTheDA</p> <p>La Conférence en matière de protection des mineurs et des adultes (COPMA) publie sur son site Internet un Aide-mémoire sur le droit et l'obligation d'aviser l'APEA ainsi qu'un Recueil des dispositions cantonales en matière de signalement.</p> <p>Le site internet d'Infodrog contient de la documentation sur l'art.3c LStup et mise en danger d'enfants et d'adolescents ainsi qu'une base de données sur les services cantonaux recevant des signalements.</p> <p>Le préposé à la protection des données du canton de Zurich publie une synthèse sur la Protection des données dans le cadre du droit de la protection de l'enfant et de l'adulte (p. 3 à 20) (en allemand)</p>
<p>Plan d'urgence technique</p>	<p>Une notice explique comment réagir face à une attaque de hacker, un virus ou une panne du système.</p>		

3. Accès			
Thèmes	Recommandations	Contrôle	Aides et infos supplémentaires
<p>Facilité de navigation et langage simple ainsi que consultation en ligne à bas seuil</p> <p>L'accès à une consultation en ligne se faisant souvent à travers un site internet, ce dernier devrait être compréhensible pour le groupe cible et structuré de manière simple. Afin de permettre un accès à bas seuil à la consultation, la prise de contact devrait se faire de la manière la plus simple et la moins bureaucratique possible.</p> <p>La consultation en ligne ayant l'avantage d'être plus facile d'accès pour les personnes présentant un handicap, il est important de prendre en compte les principes de l'accessibilité lors de la conception du site internet et de ses contenus (langage simple).</p> <p>Il importe également que les groupes cibles du site internet correspondent aux compétences des consultants et consultantes.</p>	<p>Les points de la liste de contrôle figurant dans le guide « Facile à surfer » sont respectés.</p> <p>Les critères minimaux du guide « Langue facile à lire » publié par le Centre de compétences pour la langue facile à lire (CCLF) sont respectés.</p> <p>Le site internet et le logiciel de consultation sont compatibles avec les appareils de communication pour lesquels les prestations ont été conçues.</p> <p>Le site internet fait régulièrement l'objet d'une maintenance technique. Il a été testé par des personnes appartenant au groupe cible.</p> <p>Une périodicité a été définie pour le contrôle de la navigation (chemin parcouru par les internautes entre l'accès au site internet et la consultation proprement dite) ainsi que des contenus du site.</p> <p>La page d'accueil du site fournit des indications sur la compatibilité du navigateur.</p>		<p>Guide « Facile à surfer » (insieme.ch) sur la conception de sites internet faciles à utiliser, avec liste de contrôle</p> <p>Outils sur la langue facile à lire proposés par le Bureau fédéral pour l'égalité des personnes handicapées : Centre de compétences pour la langue facile à lire (CCLF) (admin.ch)</p> <p>Outils pour une communication numérique accessible proposés par le Bureau fédéral pour l'égalité des personnes handicapées (BFEH) : Outils pour une communication numérique accessible (admin.ch)</p> <p>Autres outils et informations, sur le site de l'organisation allemande Aktion Mensch (en allemand) : Wie barrierefrei ist meine Website? Websites testen Aktion Mensch (aktion-mensch.de) eCH-0059 Accessibility Standard</p> <p>Il existe divers outils pour tester le degré de complexité de textes (languagetool.org ou ChatGPT notamment).</p> <p>Le site internet devrait être mis à jour une fois par an au moins.</p>

3. Accès			
Thèmes	Recommandations	Contrôle	Aides et infos supplémentaires
<p>Transparence de l'offre</p> <p>Étant donné que la clientèle des consultations en ligne s'informe souvent elle-même, il est important de présenter de manière transparente et facile à comprendre le cadre de la prise de contact et ses objectifs.</p> <p>Cette transparence favorise la confiance dans les prestations offertes et encourage la clientèle potentielle à effectivement recourir à l'offre.</p>	<p>L'organisation proposant la prestation en ligne est clairement indiquée (nom, adresse, numéro de téléphone, adresse électronique).</p> <p>Les informations sur la sécurité des données, la localisation des serveurs et le degré d'anonymat de la clientèle figurent bien en évidence sur le site internet.</p> <p>Les objectifs et groupes cibles sont indiqués. Les limites de la prestation sont précisées de manière transparente.</p> <p>La structure temporelle de la consultation est présentée clairement (quand les contacts ont lieu, combien de temps dure la prise en charge, dans quel délai faut-il s'attendre à une réponse).</p> <p>Il est indiqué que la consultation en ligne n'est pas une prise en charge adaptée en cas d'urgence ou de crise aiguë. Les numéros d'urgence figurent bien en évidence sur le site internet.</p> <p>Il est indiqué clairement si la consultation en ligne est gratuite ou payante.</p> <p>Les heures d'ouverture figurent en bonne place. Durant les heures de fermeture, un message indique à qui s'adresser en cas d'urgence.</p> <p>Les qualifications, formations et compétences des membres du personnel sont présentées de manière transparente. La prise en charge des personnes allophones et les offres pour ce groupe de population sont clairement déterminées et expliquées.</p> <p>Le site fait mention de l'éthique professionnelle appliquée.</p>		
<p>Indépendance de l'offre</p> <p>L'institution devrait être indépendante – du point de vue des finances, de l'organisation, du personnel et des locaux – de toute entreprise produisant des produits thérapeutiques (industrie pharmaceutique ou médicale) et l'indiquer clairement sur son site internet.</p>	<p>Une déclaration d'indépendance figure sur le site internet.</p>		
<p>Visibilité de l'offre</p> <p>Les consultants et consultantes doivent pouvoir suivre un certain nombre de cas en ligne afin d'acquérir de la pratique et de l'assurance et, ensuite, maintenir leur niveau de compétences. Des mesures de communication externe et de relations publiques peuvent aider à atteindre le nombre voulu de consultations en ligne.</p>	<p>Les supports de communication mentionnent l'offre de consultation en ligne ou de consultation mixte.</p> <p>Les partenaires de réseau sont informés des cadres de consultation proposés.</p> <p>L'institution s'assure que les acteurs qui signalent l'offre de consultation la décrivent correctement, en mentionnant la possibilité de recourir à une consultation mixte ou à une consultation en ligne.</p>		<p>Pour savoir si le site de l'institution est bien relayé par des liens sur d'autres sites, il est possible de recourir à des outils dits de « vérification de liens retour » (ou backlink checkers) : ces outils que l'on trouve facilement (et parfois gratuitement) sur Internet génèrent des listes de liens, ce qui permet de vérifier leurs contenus.</p>

4. Personnel			
Thèmes	Recommandations	Contrôle	Aides et infos supplémentaires
<p>Planification des besoins en personnel L'équipe chargée des consultations devrait disposer des qualifications requises pour, d'une part, répondre aux besoins du groupe cible et, d'autre part, fournir une prestation correspondant au mandat de l'institution.</p>	<p>L'institution a défini, en fonction de son offre et de son groupe cible, les qualifications que doivent réunir les membres de l'équipe.</p> <p>L'équipe est interdisciplinaire.</p> <p>La planification des besoins en personnel est prise en compte lors de l'engagement de nouveaux collaborateurs et nouvelles collaboratrices.</p>		
<p>Profil de compétences des consultants et consultantes Les consultations en ligne ne font pas encore partie de leur formation initiale, qui porte avant tout sur les échanges en face à face. Or, elles posent des difficultés particulières, qui exigent des compétences précises. Il est par conséquent indispensable que le personnel dispose d'une solide formation en consultation en face à face classique, afin d'être capable de bien appréhender les processus en cours (Engelhardt 2021 : 28).</p> <p>Pour les consultations par écrit en particulier, les consultantes et consultants devraient remplir certains critères de base, tels qu'une bonne maîtrise de l'expression écrite ainsi qu'une certaine compétence médiatique et une attitude réfléchie dans l'utilisation des médias numériques.</p> <p>La formation devrait permettre d'acquérir les compétences suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> • compétences en communication en ligne ; • connaissance des formes de communication en ligne et de leurs particularités ; • connaissance des avantages et des limites de la consultation en ligne ; 	<p>Les consultants et consultantes ont au moins deux ans d'expérience en consultations avec le groupe cible de l'institution.</p> <p>L'institution a déterminé qui contrôle que les consultants et consultantes remplissent les critères pour participer à la formation en consultation en ligne.</p> <p>L'organisation veille à ce que le personnel connaisse le cadre juridique relatif à la consultation en ligne (secret professionnel, obligation de signaler, dispositions sur la protection des données) et éthique professionnelle.</p> <p>Tous les consultants et consultantes ont suivi une formation à la consultation en ligne (au moins 50 heures de formation, y. c. mentorat) et acquièrent de l'expérience.</p> <p>L'organisation veille à pouvoir mettre suffisamment de temps à disposition pour la formation à la consultation en ligne (selon les exigences de l'entité formatrice).</p> <p>Une liste d'outils d'autogestion et de sites internet pertinents est à disposition des consultants et consultantes (dans le concept de consultation, p. ex). L'organisation vérifie régulièrement si ces éléments sont à jour.</p>		<p>Profil de compétences sur les addictions : exigences en qualifications de base pour les consultants et consultantes dans le domaine des addictions et de la désaccoutumance au tabac ou à la nicotine</p> <p>Entités proposant des formations en consultation en ligne (en allemand seulement) :</p> <p>Haute école spécialisée du Nord-Ouest de la Suisse (FHNW) (en allemand) : Formation continue - Consultation mixte (blended-counseling.ch)</p> <p>Hochschulzertifikat Onlineberatung – Institut für E-Beratung (e-beratungsinstitut.de)</p> <p>Anerkennungs-Standards – DGOB (dg-onlineberatung.de)</p>

4. Personnel			
Thèmes	Recommandations	Contrôle	Aides et infos supplémentaires
	<ul style="list-style-type: none"> compétences pour communiquer en ligne de manière adaptée à la clientèle; compétences requises pour la consultation en ligne; capacité de transférer les méthodes de consultation dans l'espace numérique; notions théoriques de la consultation en ligne; compétences en matière d'intervention de crise et, le cas échéant, transfert de ces compétences dans d'autres cadres de consultation; connaissance du cadre juridique, technique et organisationnel. <p>(Kühne 2021 : 83).</p>		
	<p>Consultation mixte : formation exigée</p> <p>La consultation mixte est bien plus que la simple juxtaposition de deux cadres de consultation. Elle exige de savoir choisir de manière ciblée et méthodique le cadre le plus adéquat.</p>	<p>Les consultants et consultantes sont formés à la consultation mixte.</p>	<p>La Haute école spécialisée du Nord-Ouest de la Suisse (FHNW) propose des formations à la consultation mixte. Formation continue - Consultation mixte (blended-counseling.ch) (en allemand)</p>
	<p>Nombre de consultations</p> <p>Pour garantir la qualité des prestations, il est essentiel que les consultants et consultantes répondent régulièrement à des requêtes en ligne, afin d'acquérir suffisamment d'expérience et conserver le niveau requis.</p>	<p>Les consultants et consultantes répondent à au moins une requête en ligne par mois.</p>	
	<p>Perfectionnement du personnel / compétences techniques exigées</p> <p>Les consultants et consultantes doivent avoir été formés à l'utilisation du logiciel servant aux consultations en ligne.</p>	<p>Tous les consultants et consultantes ont été formés à l'utilisation du logiciel de consultation en ligne.</p>	

4. Personnel			
Thèmes	Recommandations	Contrôle	Aides et infos supplémentaires
<p>Perfectionnement du personnel ; formation initiale et continue La formation initiale et continue des consultants et consultantes doit être garantie.</p>	<p>La formation initiale et continue fait partie intégrante de la politique du personnel qui figure dans un règlement du personnel ou dans une stratégie ad hoc. L'institution a prévu (dans sa politique du personnel ou dans son concept de consultation) un monitoring des formations continues suivies par chaque membre du personnel. Les résultats du monitoring sont évalués une fois par an. L'institution a pris des mesures pour faire connaître le programme de formations initiales et continues.</p>		<p>Voir aussi le point 7.7 du Module de base B QuaTheDA</p> <p>Les formations continues peuvent aussi être réalisées sous forme de formations internes ou de séances d'information. Les formations internes peuvent porter sur :</p> <p>le comportement à adopter en cas d'urgence dans le cadre de la consultation en ligne, la promotion de la santé au travail, la protection des données, un approfondissement des méthodes de divers types de consultations à distance, un approfondissement de la consultation mixte, la présentation des résultats de recherches récentes sur des thématiques précises, etc.</p>
<p>Politique du personnel ; discussions de cas Les discussions de cas en équipe (ou interventions) peuvent décharger les consultants et consultantes. Elles constituent de plus un outil facile d'accès qui permet tant de perfectionner le personnel que d'harmoniser les pratiques au sein d'une institution.</p>	<p>Des discussions de cas en équipe ont lieu à une périodicité déterminée.</p>		<p>Il est recommandé d'organiser au moins une fois par trimestre des discussions de cas en équipe.</p>

4. Personnel			
Thèmes	Recommandations	Contrôle	Aides et infos supplémentaires
<p>Consultation mixte : discussions de cas Étant donné que la consultation mixte présuppose certaines réflexions méthodologiques bien déterminées, il est conseillé aux organes d'assurance qualité de l'institution d'accorder une attention particulière aux cas et scénarios se déroulant dans ce cadre.</p>	<p>L'institution prévoit des discussions de cas consacrées à la consultation mixte.</p>		
<p>Politique du personnel : promotion de la santé et prévention Les consultations en ligne sont susceptibles de se dérouler en télétravail, à toute heure du jour et de la nuit. Il peut donc valoir la peine de fournir aux consultants et consultantes des règles et des lignes directrices à ce sujet (Knatz & Dodier (2021) : p. 226 à 231)</p>	<p>Des notices, le règlement du personnel ou tout autre document similaire régissent les modalités relatives aux vacances, aux absences, aux maladies et au temps libre.</p> <p>Des mesures de promotion de la santé et de détection précoce des problèmes ont été adoptées.</p> <p>Des directives relatives au conseil en ligne dans le cadre du télétravail ont été établies.</p> <p>Un plan d'urgence est à disposition si une requête déstabilise un consultant ou une consultante.</p> <p>Des possibilités d'échanger rapidement entre conseillers et conseillères sur la psychohygiène est prévue.</p>		<p>Voir aussi le Module de base B/7.2 QuaTheDA</p>

5. Mise en réseau de l'organisation			
Sujet	Recommandations	Contrôle	Aides et infos supplémentaires
<p>Collaboration interinstitutionnelle Définir les collaborations interinstitutionnelles permet de jeter les bases conceptuelles d'une coordination entre les offres régionales, cantonales ou extracantonales et d'atteindre les entités responsables d'autres prestations. Il est particulièrement important de le faire avec les partenaires les plus réguliers et avec ceux avec lesquels des conflits d'objectif peuvent survenir. Conclure des conventions de collaboration avec ces entités permet de garantir la protection des données et d'harmoniser les processus.</p>	<p>Des conventions de collaboration interinstitutionnelle ont été conclues. Elles abordent notamment :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la manière de traiter les données personnelles (voir aussi à ce sujet les exigences de qualité en matière de documentation, ci-après); • les droits et obligations des institutions; • les compétences de chacune des institutions; • l'échange d'informations; • l'établissement de rapports ainsi que les modalités de transmission des données et de comptabilisation. 		<p>Voir aussi les exigences de qualité du Module de base B/4 QuaTheDA.</p> <p>Point 8 de la checkliste de senessuisse et artiset sur la révision de la loi sur la protection des données (LPD).pdf</p>
<p>Échange de données avec des tiers L'échange de données sensibles avec des tiers ou des services publics doit se faire de manière cryptée. Il convient de décider quel type de chiffrement est adéquat et efficace. Le personnel doit avoir été formé et savoir quels messages doivent absolument être cryptés.</p>	<p>L'institution a déterminé quelles données peuvent être transmises de manière sécurisée à des tiers, et de quelle façon.</p> <p>Le personnel connaît ces dispositions.</p> <p>Des modèles de documents à jour sont disponibles pour la levée du secret professionnel. L'institution a déterminé :</p> <ul style="list-style-type: none"> • les conditions à remplir pour une levée du secret professionnel; • la procédure à suivre si le client ou la cliente refuse de donner son accord écrit (liste des structures auxquelles il est possible de transmettre des données même sans l'accord de la personne concernée); • si l'unité administrative applique effectivement les directives cantonales et nationales en matière de protection des données ainsi que le secret professionnel ou médical. 		<p>Voir aussi les exigences de qualité du Module de base B/4 QuaTheDA.</p> <p>Protection des données dans le travail social – Une aide pratique pour gérer les données personnelles sensibles AvenirSocial</p>

5. Mise en réseau de l'organisation			
Sujet	Recommandations	Contrôle	Aides et infos supplémentaires
<p>Les consultants et consultantes connaissent les ressources à disposition sur Internet</p> <p>Internet leur permet, ainsi qu' à la clientèle, de trouver facilement et rapidement des outils et informations sur des sujets précis. Il peut, en effet, arriver que des thématiques relevant d'autres professions soient abordées en consultation. Disposer d'une liste de liens fiables les aide à se faire une idée rapidement de leur marge de manœuvre et des possibilités de triage (orientation).</p>	<p>Les consultants et consultantes disposent d'une liste des possibilités de tri ou d'orientation vers d'autres offres et des autres ressources du domaine de la santé et du social figurant sur Internet.</p> <p>L'institution procède périodiquement à un réexamen des liens figurant sur la liste; elle vérifie notamment s'ils fonctionnent encore.</p>		
<p>Les consultants et consultantes connaissent les ressources locales</p> <p>Les consultants et consultantes doivent savoir où trouver d'autres prestataires, afin de pouvoir orienter au besoin la clientèle vers d'autres offres locales.</p>	<p>Des marches à suivre ou des notices faisant référence par exemple au site indexaddictions.ch sont à disposition; elles sont régulièrement réexaminées.</p>		<p>Les offres de conseil locales dans le domaine du stress, de la dépression et de l'activité physique figurent sur le site SantéPsy.ch et sur PEPra.ch</p> <p>Les offres de conseil locales sur les addictions et la violence figurent sur indexaddictions.ch.</p>

6. Documentation			
Thèmes	Recommandations	Contrôle	Aides et infos supplémentaires
<p>Tenue des dossiers Adopter des règles pour la tenue des dossiers aide à garantir que seules les informations nécessaires à la prise en charge figurent dans les dossiers et que les dispositions relatives à la protection des données sont respectées.</p> <p>Il est également possible de définir des normes professionnelles en matière de tenue des dossiers, telles que :</p> <ul style="list-style-type: none"> des formulations dépourvues de jugements de valeur ; une distinction claire entre description et interprétation ; des formulations adaptées aux destinataires : seul un jargon compréhensible pour les destinataires peut être utilisé. 	<p>L'institution a défini des lignes directrices en matière de documentation.</p> <p>L'institution examine régulièrement les dossiers pour voir si les règles en la matière sont respectées.</p> <p>Toute réclamation concernant la tenue de dossiers est documentée.</p> <p>Des délais précis ont été définis pour l'archivage et la suppression des dossiers.</p>		<p>Voir aussi exigences de qualité II/5.1 et II/5.2 du Module de prestations II « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoire » QuaTheDA.</p> <p>Si, lors de certaines consultations en ligne, la clientèle peut rester anonyme, il est tout de même conseillé de consigner certaines informations dans un dossier, comme :</p> <ul style="list-style-type: none"> l'âge ou la classe d'âge ; le sexe ; l'analyse de la situation ou l'anamnèse ; la convention d'objectifs ; la convention de consultation ; l'éventuelle levée (ou déclaration de libération) du secret professionnel.

6. Documentation			
Sujet	Recommandations	Contrôle	Aides et infos supplémentaires
<p>Droit de consulter le dossier Les dossiers et rapports doivent respecter les dispositions de la version révisée de la loi fédérale sur la protection des données (LPD).</p> <p>La clientèle est la principale bénéficiaire de la protection des données. L'institution fournit des informations et donne accès aux dossiers à la clientèle conformément au droit applicable. La responsabilité de la protection des données incombe à la direction.</p> <p>Dans la pratique, les informations sur la protection des données et le devoir de confidentialité du personnel comprennent :</p> <ul style="list-style-type: none"> • quelles données sont utilisées, et à quelles fins ; • où et combien de temps les données sont conservées ; • le droit de regard et le droit de faire supprimer son dossier 	<p>L'institution a établi des procédures et des lignes directrices qui garantissent que tous les consultants et consultantes connaissent</p> <ul style="list-style-type: none"> • le cadre juridique • leurs propres droits et obligations ainsi que de ceux de la clientèle. <p>L'institution a défini la procédure à suivre lorsqu'une personne demande à pouvoir consulter son dossier.</p>		<p>Artiset et senessuisse ont élaboré une liste de contrôle à ce sujet.</p> <p>Pour les questions de confidentialité des informations et de protection des données, consulter aussi les processus de support B / 7.2 Personnel et B / 9.3 Acquisition et entretien de l'infrastructure et du matériel.</p> <p>On trouvera sur le site du préposé fédéral à la protection des données (FPD) :</p> <p>Documentation Protection des données Consultation, conservation et effacement des données des patients</p> <p>Droit d'accès (admin.ch)</p> <p>On peut également consulter : Protection des données dans le travail social – Une aide pratique pour gérer les données personnelles sensibles AvenirSocial</p>
<p>Conservation des dossiers Le dossier électronique du suivi doit être conservé dix ans au moins et respecter les dispositions cantonales et fédérales en la matière.</p>	<p>Un règlement détermine ce qu'il advient du dossier électronique une fois passé le délai de dix ans.</p>		

Ouvrages pour approfondir le sujet

Hörmann Martina, Tschoppe Dominik, Wenzel Joachim (2023). Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit. Kohlhammer Verlag.

Reindl Richard, Engelhardt Emily (2021). Onlineberatung – Herausforderung an fachliche Kompetenzen und Organisationsstrukturen. In: C. Freier / J. König / A. Manzeschke (Hrsg.), Gegenwart und Zukunft sozialer Dienstleistungsarbeit. Perspektiven Sozialwirtschaft und Sozialmanagement. Springer VS, Wiesbaden.

Engelhardt M. Emily (2021). Lehrbuch Onlineberatung. Vandenhoeck & Ruprecht. 2^e édition augmentée.

Knatz Brigit, Dodier Bernard (2021). Mailen, chatten, zoomen: digitale Beratungsformen in der Praxis. Klett-Cotta Verlag.

Kühne Stefan (2021). Onlineberatung. Ein Setting mit Folgen. In: Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung VI. Komplexität abbilden und gestalten: Was haben wir im Blick? Bundesinstitut für Erwachsenenbildung (Éd.). 79 – 87.

Reindl Richard (2015). Psychosoziale Onlineberatung – von der praktischen zur geprüften Qualität. E-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation. 11. Année, cahier 1, article 6, avril 2015.

Neumaier Stefanie, Dörr Madeleine, Botzum Edeltraud (Hrsg.) (2024) Praxishandbuch. Digitale Projekte in der Sozialen Arbeit. Beltz Juventa.

Zauter Sigrid, Lehmann Robert (2024). Das technische Beratungskonzept. Handreichung zur Integration digitaler Zugangs- und Beratungswege in bestehende Konzepte der Präsenzberatung. In: S. Neumaier / M. Dörr / E. Botzum (Hrsg.), Praxishandbuch. Digitale Projekte in der Sozialen Arbeit. Beltz Juventa.

Infodrog (2025). Lignes directrices « intervention sociale en ligne », version 1, Berne, 13p., accessible en ligne sur infodrog.ch

Impressum

Editeur

Office fédéral de la santé publique (OFSP)

Date de publication

Avril 2025

Auteurs

Office fédéral de la santé publique en collaboration avec Infodrog, Centrale nationale de coordination des addictions, et des spécialistes du domaine des addictions.

Layout du référentiel QuaTheDA 2020

Heyday, Konzeption und Gestaltung GmbH, Berne

Adaptation des layouts pour le manuel QuaTheDA 2024

Graphus Sàrl, Lausanne

Informations complémentaires

Infodrog
Centrale nationale de coordination des addictions

office@infodrog.ch
www.quatheda.ch