

Berne, le 22 janvier 2018

Abstract et executive summary

Office fédéral de la santé publique, Section Prévention dans le domaine des soins

Utilisation des mécanismes de changement dans la consultation mail de SafeZone.ch

Martina Schlapbach, MA in Geschichte & MSc in Migration Studies

Ricarda Ettlin, MSc en psychologie

Dr. Manuela Spiess

Dr. Regula Ruffin

Abstract

Au moyen d'une analyse des consultations mails en allemand et en italien¹, effectuées par la consultation en ligne sur les addictions SafeZone.ch entre avril 2014 et juillet 2017, l'étude explore le déroulement et le contenu des consultations mails ainsi que les mécanismes de changement utilisés par les professionnel-le-s. D'un corpus de 1'088 consultations mail, un échantillon de 100 consultations mails a été généré pour analyser les mécanismes de changement. Une analyse de la littérature internationale a permis de réaliser une grille d'analyse comprenant cinq mécanismes de changement généraux (selon l'approche de Klaus Grawe) et six mécanismes de changement spécifiques (selon les conditions cadres spécifiques de la consultation mail). Une analyse qualitative de contenu de l'échantillon a été effectuée à l'aide de cette grille. Les résultats de l'analyse montrent que la consultation mail de SafeZone.ch se caractérise par une homogénéité des pratiques de consultation. D'un point de vue externe, cette homogénéité est remarquable compte tenu de l'organisation de l'offre de consultation. Le profil des personnes cherchant des conseils et le contenu des consultations mail indiquent que la consultation mail de SafeZone.ch atteint un public large. Les mécanismes de changement généraux et spécifiques sont largement utilisés par les professionnel-le-s de SafeZone.ch. Cette mise en œuvre des mécanismes de changement fait que le langage utilisé s'oriente au client, et un style d'écriture authentique émerge. Les consultations mail de SafeZone.ch se distinguent par la valorisation des ressources personnelles, la recherche de solutions et se focalisent sur la co-production par les professionnel-le-s et les utilisateurs. La grille d'analyse de l'étude constitue un outil pour la pratique et la (relativement jeune) recherche dans le domaine de la consultation en ligne sur les addictions.

¹ La consultation mail en français de SafeZone.ch a débuté en septembre 2017, raison pour laquelle elle n'a pas été analysée dans le cadre de la présente étude.

Executive Summary

I. Objet d'étude et questions

L'objet de la présente étude constitue la consultation mail gratuite et anonyme proposée depuis 2014 par SafeZone.ch, portail de consultation en ligne sur les addictions mis en place sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP). Les demandes de consultation mail sont enregistrées de manière centralisée par SafeZone.ch, puis distribuées entre environ 40 professionnel-le-s issus des services de consultation cantonales dans les addictions qui y répondent. Au moyen d'une analyse des consultations mails en allemand et en italien², traitées par SafeZone.ch entre avril 2014 et juillet 2017, l'étude explore le déroulement et le contenu des consultations mails ainsi que les mécanismes de changement utilisés par les professionnel-le-s.

Le terme « mécanisme de changement »³ est un terme générique qui décrit différentes interventions des professionnel-le-s supposées produire ensemble un effet auprès de la personne cherchant un conseil. En s'appuyant sur cette définition, l'étude s'intéresse à la pertinence et à l'utilisation des mécanismes de changement dans la consultation mail de SafeZone.ch, qui est produite par un échange textuel. La question de l'efficacité, c'est-à-dire de l'effet obtenu auprès des utilisateurs, n'est pas examinée dans le cadre de la présente étude.⁴ Cette dernière livre des connaissances basées sur l'analyse des pratiques réelles et permet ainsi d'optimiser la consultation mail de SafeZone.ch tout en contribuant à la (relativement jeune) recherche sur la consultation en ligne.

II. Méthodologie

L'analyse de la littérature scientifique publiée en ligne en allemand, anglais et français a permis de discuter l'état de la recherche actuelle dans le domaine de la consultation en ligne et d'opérationnaliser les connaissances théoriques en vue de l'analyse de la consultation mail de SafeZone.ch. Ainsi, l'analyse du déroulement et du contenu de 1'088 consultations mail (corpus complet), puis l'analyse qualitative de l'utilisation des mécanismes de changement dans un échantillon de 100 consultations mail se sont appuyées sur cette opérationnalisation. La représentativité de l'échantillon généré aléatoirement a été vérifiée et confirmée par rapport à des variables définies. Les données ont été catégorisées à l'aide du logiciel MAXQDA et analysées en utilisant des procédures de statistiques et de l'analyse qualitative de contenu.

III. Résultats de l'analyse

Déroulement et contenu de la consultation mail de SafeZone.ch

- **Profil des personnes qui consultent** : les usages sont plus souvent des femmes (60%) que des hommes (40%) et ils/elles communiquent majoritairement en allemand (95%), une minorité en italien (5%). 87% des usagers ont entre 19 et 55 ans bien que la consultation mail soit utilisée par tous les groupes d'âge dès 13 ans. Les usagers sont soit des personnes directement concernées par une addiction (48%), soit des proches (46%) ; plus rares, mais également représentés sont d'autres acteurs tels que des professionnel-le-s et des personnes intéressées. Ces résultats montrent que la consultation mail de SafeZone.ch atteint un public large et hétérogène. Ils confirment que l'accès facilité (« bas-seuil ») inhérent à la consultation mail peut être considéré comme une condition cadre importante.
- **Déroulement de la consultation mail** : La consultation mail de SafeZone.ch a des caractéristiques qui sont, selon la littérature scientifique, spécifiques à la consultation mail. D'un côté, une proportion importante des consultations se compose d'un relativement petit nombre d'échanges : Le plus souvent, les usagers et professionnel-le-s ont un seul

² La consultation mail en français de SafeZone.ch a débuté en septembre 2017, raison pour laquelle elle n'a pas été analysée dans le cadre de la présente étude.

³ En allemand, le terme « Wirkfaktor » est utilisé. Parfois, ce terme est aussi traduit par « facteur opérant ». Cependant, dans la recherche francophone sur l'efficacité de la psychothérapie, le terme « mécanisme de changement » est le plus souvent employé.

⁴ D'un point de vue méthodologique, l'étude de l'efficacité est entre autres entravée par le fait que la consultation mail de SafeZone.ch est anonyme et une enquête auprès des client-e-s ne peut donc pas être effectuée.

échange (56%) ou 2-5 échanges (33%). Cela se reflète également dans la durée des consultations, qui est pour la majorité (73%) de maximum huit semaines. De l'autre côté, la manière dont laquelle se passe la clôture des consultations est spécifique à la consultation mail. Ainsi, seulement 15% des consultations sont terminées par un accord entre professionnel-le-s et usagers explicitement défini dans le courriel. Selon la littérature scientifique, le petit nombre d'échanges et les fins de consultations sans accord explicite ne sont pas à comprendre comme un échec. En effet, la prise de conscience du problème et le fait de le décrire par écrit déclenchent un processus important de recherche de solutions chez les usagers. En outre, l'étude montre que les demandes de soutien ont tendance à être plus fréquentes en début de semaine et pendant la journée.

- **Contenus de la consultation mail :** Dans le cadre de la consultation mail de SafeZone.ch, une large panoplie de problématiques d'addiction est discutée. Les consultations concernent davantage des problématiques d'addiction liées à des substances que des addictions sans substances. Dans la catégorie des problématiques d'addiction liées à des substances, le plus souvent, les usagers demandent un conseil par rapport à l'alcool (33%), suivi par le cannabis (21%) et la cocaïne (13%). Les demandes en lien avec des addictions sans substances concernent le plus souvent le jeu pathologique et l'addiction aux jeux en ligne. Fréquemment, les addictions font partie d'un contexte problématique, le plus souvent en lien avec des problèmes de santé physique ou psychique (40%) et des problèmes relationnels (37%). Dans le cadre des consultations, les professionnel-le-s mentionnent relativement souvent d'autres consultations et ressources ; une orientation au sens stricte du terme, comprenant une orientation directe vers une autre consultation, ne peut par contre pas être observée sauf dans de rares cas. La recherche actuelle sur les consultations mail confirme ce phénomène.

Utilisation des mécanismes de changement dans la consultation mail de SafeZone.ch

- **Opérationnalisation des mécanismes de changement :** la littérature scientifique analysée discute les mécanismes de changement de manière conceptuelle sans proposer un modèle global pour l'opérationnalisation de ces mécanismes en vue d'une analyse qualitative de contenu des consultations mail. Pour cette raison, une grille d'analyse comprenant les mécanismes de changement généraux et spécifiques a été développée sur la base des modèles conceptuels. Les mécanismes de changement généraux retenus dans la grille sont ceux proposés par Klaus Grawe, qui est souvent citée dans la littérature scientifique par rapport à la mise en œuvre d'une consultation en ligne et qui constitue la référence théorique de la consultation mail de SafeZone.ch. Les mécanismes de changement spécifiques sont liés aux conditions cadres spécifiques par lesquelles la consultation mail se différencie de la consultation en face-à-face. Dans la grille d'analyse développée, chaque mécanisme de changement a été associé à des éléments textuels et linguistiques pouvant être identifiés dans les consultations mail.

mécanismes de changement généraux	mécanismes de changement spécifiques
<ul style="list-style-type: none">▪ Alliance thérapeutique▪ Activation des ressources▪ Actualisation des problèmes▪ Clarification des motivations▪ Coping / maîtrise des problèmes	<ul style="list-style-type: none">▪ Anonymat psychologique▪ Asynchronicité▪ Accessibilité/ prise de contact facultative▪ Conservation des échanges/consultation immatérielle▪ Coproduction de la consultation▪ Découplage psychologique au moyen de l'imagination et de la projection

- **Aspects techniques de l'utilisation des mécanismes de changement :** Dans la majorité des échanges mail analysés (échantillon des 100 consultations mail de SafeZone.ch), tous les mécanismes de changement sont employés. Cela permet de constater que les mécanismes de changement sont valables indépendamment du déroulement et du contenu spécifique d'un échange mail. L'utilisation des mécanismes de changement généraux met en évidence que l'approche de Klaus Grawe est appliquée dans la consultation mail de SafeZone.ch. L'utilisation des mécanismes de changement spécifiques indique que les particularités de la consultation mail sont exprimées au niveau textuel. L'étude

montre en outre que les mécanismes de changement généraux sont utilisés plus fréquemment que les mécanismes de changement spécifiques. Ces derniers sont avant tout liés aux conditions cadres de la consultation et les professionnel-le-s y font référence de manière moins systématique. La seule exception à cette tendance constitue le mécanisme de changement de la coproduction, qui est souvent utilisé.

De manière générale, ces résultats sur l'utilisation des mécanismes de changement confirment l'opérationnalisation des mécanismes développée pour la présente étude et montrent l'intérêt de la grille d'analyse pour les praticien-ne-s et la recherche.

▪ **Utilisation des mécanismes de changement – aspects linguistiques et contenus :**
L'analyse montre les résultats suivants concernant les aspects linguistiques et les contenus de l'utilisation des mécanismes de changement :

- Dans la consultation mail de SafeZone.ch, les professionnel-le-s emploient de manière consistante une série d'éléments linguistiques plus ou moins standardisés (formules d'appel/de salutation, présentation de soi-même, grammaire correcte, adaptation au langage du client). Ces éléments linguistiques servent de fondement et de trame pour le développement de l'alliance thérapeutique entre professionnel-le-s et usagers. Cette conclusion relativise les résultats de recherche décrivant l'alliance thérapeutique comme une dimension difficile à saisir dans la consultation basée sur des textes.
- La consultation mail de SafeZone.ch se distingue par la valorisation des ressources personnelles, la recherche de solutions et se focalise sur la co-production. Des éléments linguistiques y relatifs sont utilisés à travers tous les mécanismes de changement. Cela montre que la consultation mail est un processus qui est élaboré de manière conjointe par les professionnel-le-s et les usagers. En outre, l'application concrète des mécanismes de changement telle qu'observée indique que les mêmes éléments linguistiques peuvent être attribués à plusieurs mécanismes de changement à la fois. Au niveau conceptuel, cela implique que les mécanismes de changement doivent être compris comme des interventions interdépendantes et fortement connectés.
- Bien qu'une diversité d'éléments linguistiques soit utilisée, l'importance prépondérante de la paraphrase et des questions est à relever. Ces éléments stylistiques sont employés seuls ou combinés par rapport à de nombreux mécanismes de changement et permettent de produire et renforcer la puissance des interventions des professionnel-le-s. Le rôle clé joué par la paraphrase et les questions dans la consultation basée sur du texte est un résultat de la présente étude qui complète la recherche actuelle dans le domaine.

IV. Conclusions et recommandations

L'analyse a montré que la consultation mail de SafeZone.ch se caractérise par une homogénéité des pratiques. D'un point de vue externe, cette homogénéité est remarquable compte tenu de l'organisation de l'offre de consultation. Le profil des usagers et le contenu des consultations mail indiquent que la consultation mail de SafeZone.ch atteint un public large et hétérogène. Les professionnel-le-s de SafeZone.ch emploient les mécanismes de changement généraux et spécifiques pertinents selon la littérature scientifique. La mise en œuvre des mécanismes de changement permet une orientation client au niveau du langage et l'émergence d'un style d'écriture authentique.

Sur la base des résultats obtenus, la recommandation générale suivante peut être formulée : la consultation mail de SafeZone.ch peut être continuée selon les conditions cadre actuelles. Par rapport au déroulement et au contenu de la consultation mail, il serait intéressant de vérifier si les variables analysées dans la présente étude pouvaient être exploitées par la suite au moyen de l'outil statistique interne afin de produire un monitoring systématique. Par rapport à l'application des mécanismes de changement, la présente étude fournit des bases pour discuter l'orientation méthodologique avec les professionnel-le-s et assurer une compréhension commune du mandat de la consultation. L'échange continu à propos de l'utilisation efficace des mécanismes de changement est central. Les supports de cours et les documents conceptuels sur la consultation de SafeZone.ch sont à compléter au fur et à mesure avec des prin-

cipes directeurs au niveau méthodologique afin de garantir la gestion du savoir tout en sauvegardant la liberté individuelle des professionnel-le-s. En effet, la possibilité de réaliser la consultation en étant relativement libre dans son approche favorise une prestation de consultation axée sur les client-e-s.