

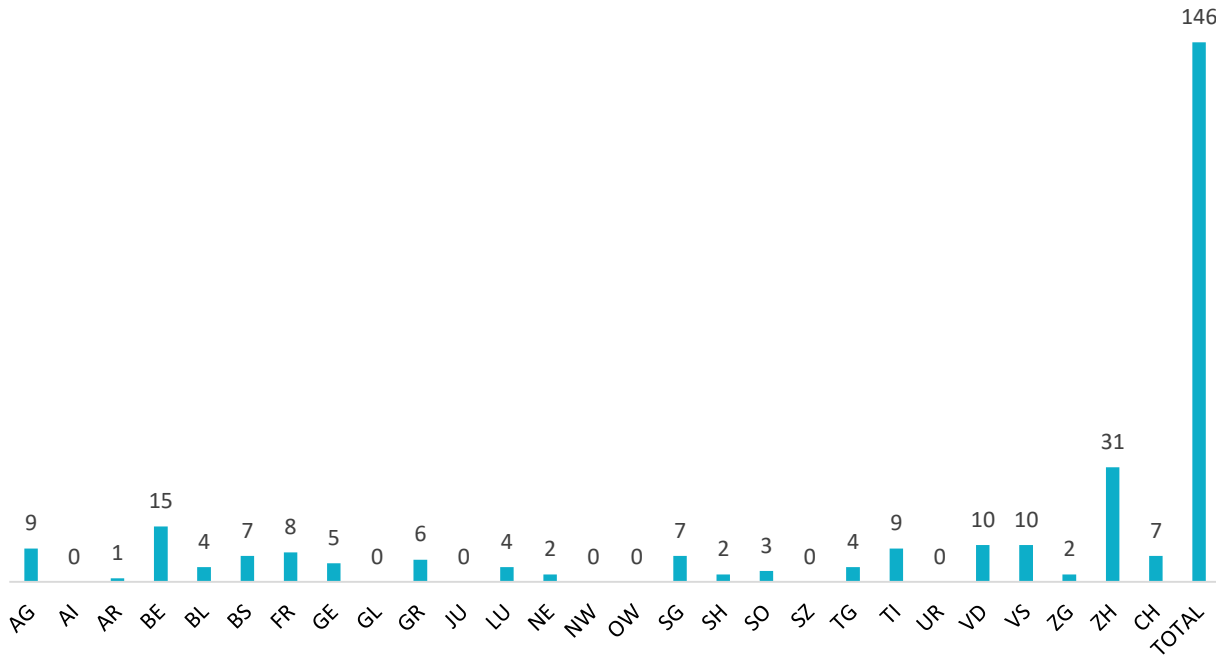
Développement de SafeZone.ch: analyse et clarification des besoins au sein des milieux spécialisés

Résultats de l'enquête 2019 menée auprès des parties prenantes
Lucia Galgano, Alwin Bachmann, Infodrog

Résultats de l'enquête 2019

Données de l'échantillon

Dans quel canton se trouve votre institution? (n=146)



Institutions spécialisées
dans les addictions de 19
cantons

Langues:

D n=102

F n=35

I n=9

35% membres du réseau
SafeZone.ch

52% membres de direction

35% consultant-e-s

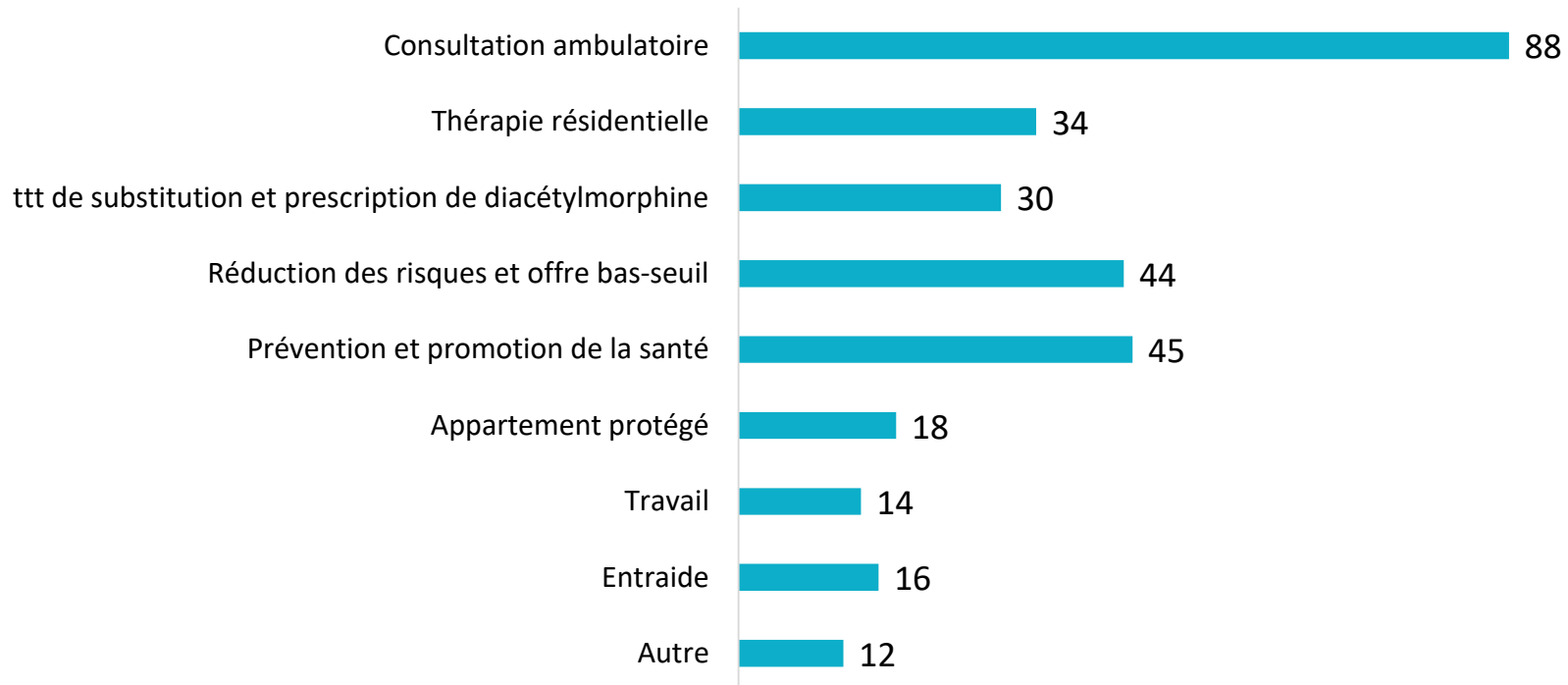
6% membre du comité
consultatif

Données en chiffres absolus

Résultats de l'enquête 2019

Données d'échantillonnage

«Dans quel domaine votre institution est-elle active?» (n=146)

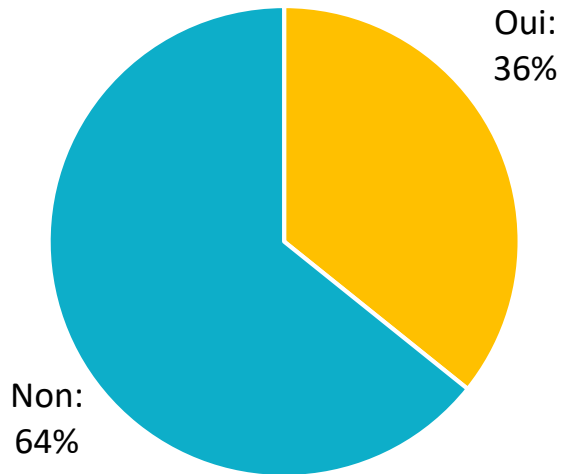


Données en chiffres absolus; plusieurs réponses possibles

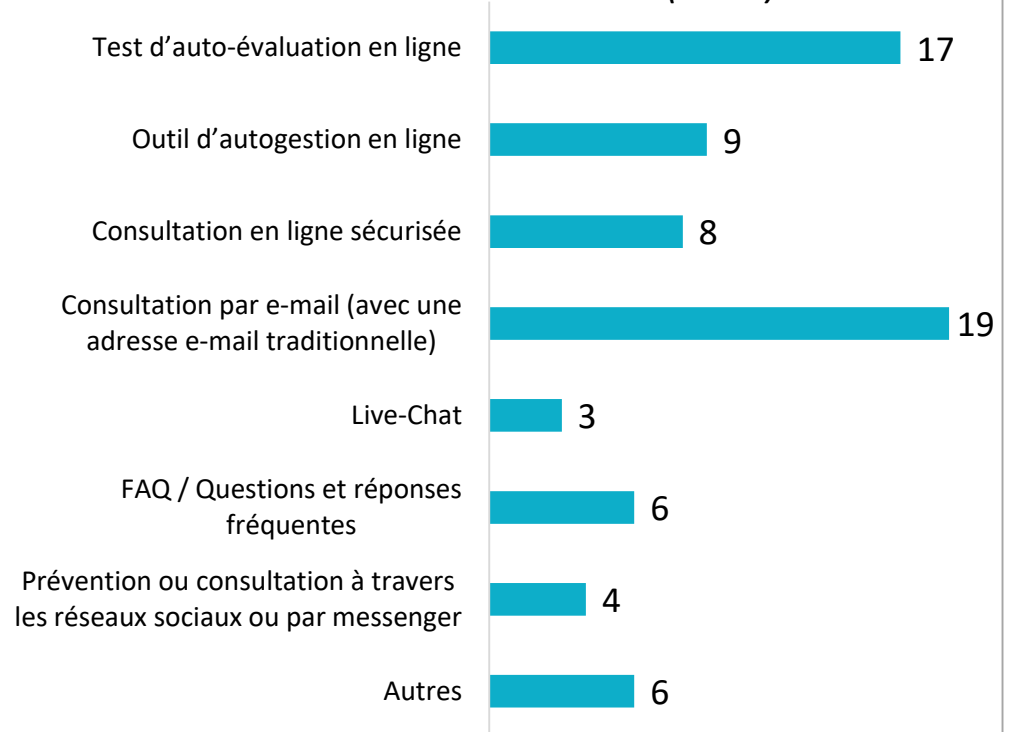
Résultats de l'enquête 2019

Offres existantes

«Votre institution dispose-t-elle d'offres dans le domaine de la consultation ou des instruments en ligne pour la prévention, la consultation ou le traitement?»
(n=137)



«Quels outils en ligne sont utilisés au sein de votre institution?» (n=36)

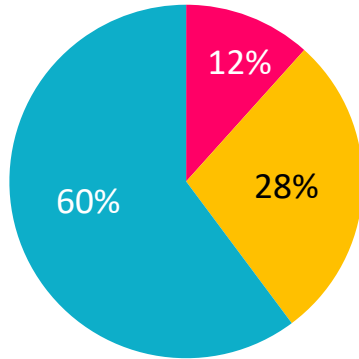


Données en chiffres absolus; plusieurs réponses possibles

Résultats de l'enquête 2019

Offres planifiées

«Planifiez-vous d'introduire dans votre institution de nouvelles offres dans le domaine de la consultation ou des instruments en ligne?» (n=103)

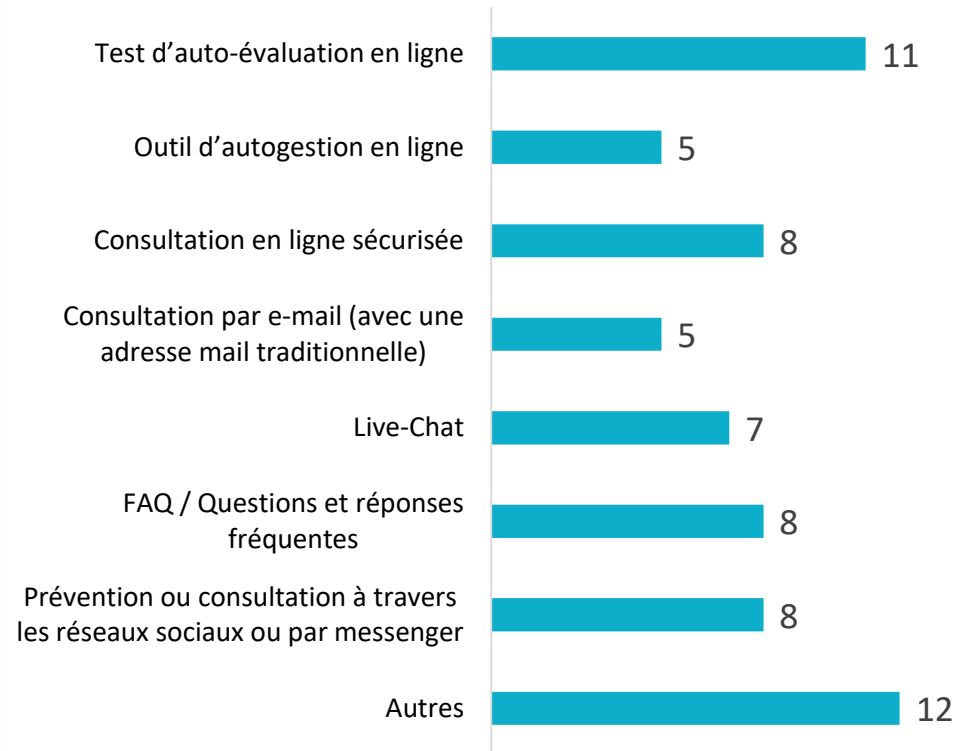


■ Oui, l'année prochaine

■ Oui, mais plutôt à moyen terme durant les prochaines années

■ Non

«Quelle sorte d'outils en ligne votre institution planifie-t-elle?» (n=40)



Données en chiffres absolus; plusieurs réponses possibles

Résultats de l'enquête 2019

Besoins concernant SafeZone.ch

«À l'avenir, SafeZone.ch va mettre à la disposition des institutions partenaires des instruments et des fonctions qui pourront être utilisés pour le travail au sein des institutions. Parmi les instruments en ligne suivants, lesquels seraient utiles pour votre institution?» (n=105)

Des instruments en ligne sécurisés pour élargir ou soutenir digitalement la consultation en face à face ou le traitement

56%

Des instruments en ligne sécurisés pour faciliter la prise du premier contact

79%

Des instruments en ligne sécurisés pour soutenir le post-traitement des client-e-s

56%

Autres

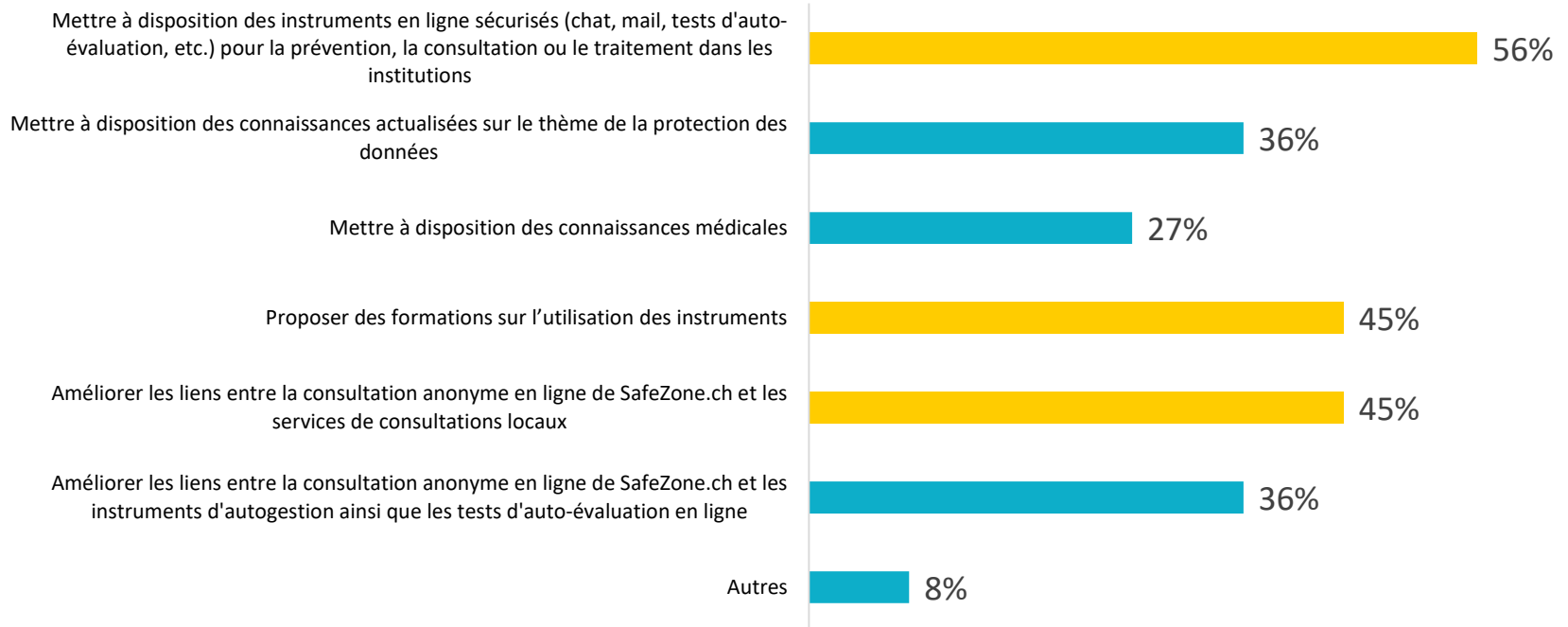
9%

Plusieurs réponses possibles

Résultats de l'enquête 2019

Besoins concernant SafeZone.ch

«Quels sont vos autres besoins par rapport au développement du contenu de SafeZone.ch?» (n=107)



Plusieurs réponses possibles

Résultats de l'enquête 2019

Besoins concernant SafeZone.ch

Avez-vous d'autres remarques / demandes concernant le développement ultérieur du contenu?

Mise à disposition d'instruments sécurisés

(extraits de réponses, versions originales ou traduites de l'allemand et de l'italien)

OUTILS ET TESTS D'AUTO-ÉVALUATION

- «Des **outils modernes régulièrement mis à jour**, afin que les coûts pour les institutions participantes restent gérables.»
- «Des **indications claires** concernant l'utilisation et la maintenance des outils»
- «Un outil permettant de **recenser les situations à risque**»
- «Des tests d'auto-évaluation»

Résultats de l'enquête 2019

Besoins concernant SafeZone.ch

Avez-vous d'autres remarques / demandes concernant le développement ultérieur du contenu?

Mise à disposition de connaissances actualisées sur le thème de la protection des données:

FORMATIONS / CONNAISSANCES

- *«Une **formation** sur ce thème destinée aux consultant-e-s»*
- *«Un **accès en ligne aux connaissances actualisées** en matière de protection des données»*
- *«Important également pour les autres outils que nous utilisons.»*
- *«Avec la nouvelle politique de confidentialité, il est très difficile de savoir ce qui est permis et ce qui ne l'est pas (données clients).»*

PUBLICATIONS

- *«Lignes directrices concernant **les questions éthiques et professionnelles** liées à la protection des données pour les services en ligne dans le domaine de la consultation et du traitement»*

Résultats de l'enquête 2019

Besoins concernant SafeZone.ch

Avez-vous d'autres remarques / demandes concernant le développement ultérieur du contenu?

Amélioration des liens entre la consultation anonyme en ligne de SafeZone.ch et les services de consultations locaux

PERMÉABILITÉ / VISIBILITÉ

- *«**Perméabilité** bidirectionnelle institution-SafeZone-institution»*
- *«**Donner de la visibilité au réseau**»*
- *«(...) j'aimerais avoir **un aperçu simplifié des services de consultation**, surtout si présenté par région.»*

RECHERCHE DYNAMIQUE

- *«qui permettrait de **localiser** les professionnels et les offres, éventuellement via **une application**.»*
- *«**Désignation automatique des institutions spécialisées dans la région concernée**, mention des avantages de combiner consultation en ligne et consultation en face à face»*

Résultats de l'enquête 2019

Besoins concernant SafeZone.ch

Avez-vous d'autres remarques / demandes concernant le développement ultérieur du contenu?

Amélioration des liens entre la consultation anonyme en ligne de SafeZone.ch et les instruments d'autogestion ainsi que les tests d'auto-évaluation en ligne

CONTACT EN DIRECT

- *«un lien vers un contact direct (mail ou chat) de l'institution, surtout pour les tests d'auto-évaluation»*

ACCÈS FACILITÉ AUX ADRESSES OU AUX LIENS

- *«Un accès facilité aux adresses des groupes d'entraide ou à aux liens vers les instruments d'autogestion»*

INSTRUMENTS D'AUTOGESTION INTÉGRÉS

- *«Intégrer un instrument d'autogestion dans SafeZone»*

Résultats de l'enquête 2019

Besoins concernant SafeZone.ch

Avez-vous d'autres besoins par rapport à SafeZone.ch qui n'ont pas encore été mentionnés?

INTERFACES POUR LES SOINS INTÉGRÉS

- *« (...) Une plate-forme sécurisée, adaptée à la problématique des addictions et accessible à toutes les institutions qui donne aux clients la souveraineté sur leurs données peut apporter une contribution précieuse. La question des interfaces avec les systèmes de documentation des institutions est ici importante en termes d'historique médical électronique, couplé aux outils thérapeutiques et la prise en compte, par exemple, des centres de consultation. »*

ABAISSMENT DU SEUIL D'ACCÈS

- *«Évaluation de l'offre de chat existante. Il existe trop d'obstacles pour les personnes qui souhaitent y accéder. Les groupes d'entraide expriment le besoin de pouvoir échanger des informations plus facilement. Beaucoup utilisent aujourd'hui WhatsApp.»*

AVANTAGES POUR LES INSTITUTIONS

- *«Des petits plus pour les institutions travaillant avec SafeZone seraient les bienvenus (réduction des coûts pour les outils en ligne, etc.).»*

NOUVELLES POSSIBILITÉS DE CONSULTATION

- *Consultations vidéo (via Skype, par exemple)*

Résultats de l'enquête 2019

Défis

Quels sont, selon vous, les défis et les risques liés à la digitalisation dans le domaine de l'aide dans les addictions? – I/II

GARANTIE DE QUALITÉ

- *«Comme au début de SafeZone: développement chaotique et sans véritable vision de nouveaux outils / nouvelles offres, dépourvu de standard de qualité»*
- *«Erreurs d'appréciation pour la consultation en ligne car d'importants canaux d'observation manquent.»*

PROTECTION DES DONNÉES

GESTION DU TEMPS

- *«Gestion du temps des consultants: définir quand et qui doit être disponible en ligne»*
- *«Un défi pourra être les heures de présence avec l'intensification des demandes et l'évolution rapide de la société dans le digital.»*

COMPLÉMENTARITÉ DES OFFRES

- *«Les offres numériques complètent bien le système de soins existant et s'adressent à d'autres groupes cibles. Il est important d'assurer la perméabilité entre les services numériques et analogiques. (...) Les services numériques peuvent s'avérer très coûteux et il est nécessaire d'être bien accompagné dans cette démarche pour en savoir plus sur leur efficacité(...)»*
- *«Le contact avec le groupe cible devrait aussi pouvoir se faire en personne.»*

Résultats de l'enquête 2019

Défis

Quels sont, selon vous, les défis et les risques liés à la digitalisation dans le domaine de l'aide dans les addictions? – II/II

ACCÈS / ATTEINDRE LES GROUPES CIBLES

- *«Un accès pour tous (quels que soient la langue, la classe sociale, le niveau d'éducation, l'âge, etc.)»*
- *La perte de contact*
- *Atteindre les personnes qui ont besoin d'aide et / ou de soutien*
- *La consultation ne doit pas seulement suivre une approche descendante (consultant-spécialiste), mais aussi une **approche peer-to-peer (...)**.*
- *La promotion de ces plateformes pour les professionnels et les personnes qui cherchent de l'aide (défis) et la protection des données (risques)*

BESOINS DES UTILISATEURS ET DES SPÉCIALISTES

- *«Usage courant des médias numériques (pour les utilisateurs et les professionnels)»*
- *«Concevoir l'offre de manière à ce que les personnes concernées, les proches et les spécialistes puissent en profiter. Risques: (...) le 1er contact personnel est omis, je peux me cacher derrière l'ordinateur, ce qui peut certainement réduire le seuil d'inhibition pour certaines personnes qui hésiteraient à utiliser nos services, pour d'autres (...) cela les aiderait peut-être à dépasser les craintes et à chercher un contact direct (...).»*

Résultats de l'enquête 2019

L'avenir

Selon vous, quels sont les scénarios du futur dans le domaine de l'aide dans les addictions? Quels sont les prochains développements auxquels il faut s'attendre? – I/II

COMPLÉMENTARITÉ DES OFFRES ET EXTENSION DE L'OFFRE

- *«L'anonymat a ses avantages. (...) les offres sont complémentaires et **il serait fatal de ne pas développer des services numériques.** (...) Les médias véhiculent du contenu et, dans le meilleur des cas, permettent d'établir une communication. À cet égard, la numérisation est un instrument précieux pour la prise en charge des addictions.»*
- *«Souvent, les rendez-vous avec les consultants font office de repères quotidiens importants pour les personnes en situation de dépendance. Si ceux-ci sont également abandonnés, le risque d'isolement peut augmenter. Les contacts sociaux directs sont et restent importants, même à l'avenir.»*
- *«Le conseil en ligne ne remplacera pas le conseil individuel. Il restera un service complémentaire précieux.»*
- *«Une plateforme sur laquelle les consultants, les spécialistes et les utilisateurs peuvent s'engager dans un échange interactif à bas seuil grâce à divers outils qui en augmentent l'intensité et la confidentialité.»*
- *Offre téléphonique*

Résultats de l'enquête 2019

L'avenir

Selon vous, quels sont les scénarios du futur dans le domaine de l'aide dans les addictions? Quels sont les prochains développements auxquels il faut s'attendre? – II/II

- *«(...) de nouvelles possibilités de mise en réseau en direct avec les institutions spécialisées dans le domaine des dépendances à portée de main ou davantage de mHealth/eHealth»*
- *«Le développement du secteur ambulatoire»*
- *«Situations complexes (handicap psychique)»*
- *«Mieux concilier les différents thèmes et domaines face aux problèmes sociaux de santé publique, dans notre cas: violence et addictions»*

Merci!



Alwin Bachmann – a.bachmann@infodrog.ch

Lucia Galgano – l.galgano@infodrog.ch

Infodrog – Centrale nationale de coordination des addictions

Eigerplatz 5 – 3000 Berne 14

+41 31 376 04 01

www.infodrog.ch