

SafeZone.ch

Utilité et contraintes pour les services
spécialisés, les communes et les cantons

—

Argumentaire

1. Avantages de participer à la consultation en ligne de SafeZone.ch

1.1 Façonner l'avenir de la consultation en ligne

Les offres de consultation en ligne doivent s'adapter aux changements de la société et aux besoins des personnes à la recherche d'aide. En cas de questions ou de problèmes en lien avec les addictions, celles-ci cherchent en premier lieu des réponses sur Internet. En Suisse, la recherche d'informations sur les questions de santé est la troisième activité la plus fréquente sur Internet, après la consultation des courriels et la lecture des actualités. Il est à supposer que la consultation et le traitement en ligne joueront un rôle de plus en plus important dans la prise en charge psychosociale ou qu'ils la compléteront de manière ciblée.

- ⇒ Participer à l'offre de consultation en ligne de SafeZone.ch permet aux cantons, aux communes et à leurs services spécialisés de se positionner et de participer au développement de la stratégie et du contenu dans ce domaine.

1.2 Un nouvel instrument efficace

L'offre de SafeZone.ch n'est liée à aucune contrainte de lieu ou de mobilité et peut être utilisée de manière flexible. L'accès anonyme et à bas seuil de la consultation en ligne permet aux personnes concernées et à leurs proches qui ne sont pas (encore) prêts à recourir à une consultation en ligne de faire un premier pas. Les évaluations de SafeZone.ch confirment que la plupart des utilisateur-ric-e-s consomment des substances de manière risquée, mais ne sont pas dépendants et qu'il s'agit de leur premier contact avec le système d'aide dans les addictions. De plus, les proches et les jeunes recourent plus facilement à l'offre de SafeZone.ch qu'aux offres de consultation ambulatoires. Les personnes entre 25 et 34 ans sont les plus représentées. Les proches, dont on sait qu'ils hésitent souvent à recourir à une offre d'aide professionnelle dans les addictions, représentent la moitié de la clientèle de SafeZone.ch.

- ⇒ L'offre de consultation de SafeZone.ch permet d'intervenir de façon précoce auprès des personnes ayant une consommation à risque. Si nécessaire, les personnes cherchant de l'aide sont adressées à des services spécialisés locaux ou à des offres thérapeutiques.
- ⇒ SafeZone.ch met gratuitement à la disposition des services spécialisés participant à l'offre des outils en ligne pour étoffer les offres locales de consultation, notamment pour la consultation mixte (en face à face et en ligne), pour la consultation à distance ou pour le télétravail, comme ce fut le cas pendant la pandémie de coronavirus.

1.3 Des risques et des coûts réduits

L'Office fédéral de la santé publique finance une grande partie des coûts de fonctionnement de SafeZone.ch. Ceux-ci comprennent toutes les tâches de coordination et d'administration, la maintenance technique du site web et du logiciel de consultation, la formation du personnel offrant des consultations et la gestion de la qualité. Les ressources nécessaires à la participation à l'offre de consultation sont, selon les cantons, faibles et représentent, dans un modèle de financement décentralisé, entre 10 et 50 équivalents temps plein, selon la population du canton.

- ⇒ Les cantons et les communes ne doivent pas investir dans la gestion de projet ni dans la structure technique, mais peuvent utiliser le logiciel novateur sur le plan technique, mis à jour en permanence et très sécurisé en termes de protection des données.

1.4 Développement de la qualité et professionnalisation de la consultation en ligne

Des normes de qualité contraignantes sont importantes pour que les internautes en quête d'aide puissent faire la différence entre les offres peu sérieuses et les offres professionnelles. SafeZone.ch attache une grande importance au développement de la qualité. Les cantons et les communes profitent du fait que la qualification, l'assurance qualité et la sécurité des données soient réglées par des organismes externes, respectivement par l'OFSP/Infodrog. Les professionnel-le-s qui participent activement aux prestations de consultation de SafeZone.ch suivent une formation continue de plusieurs jours et bénéficient d'un accompagnement professionnel dispensé par des mentor-e-s. Dans les situations d'urgence ou s'ils ont besoin de support, les consultant-e-s en ligne peuvent s'adresser à un coach externe.

- ⇒ Les cantons et les communes qui permettent à leurs services spécialisés de participer au projet contribuent à la professionnalisation de la consultation en ligne dans le domaine des addictions. De plus, la participation à SafeZone.ch garantit le respect des normes de qualité et des directives en matière de protection des données.

1.5 Collaboration et complémentarité

Avec SafeZone.ch, l'OFSP/Infodrog met à disposition un accès à la consultation en ligne dans les addictions pour les personnes qui cherchent de l'aide et une plateforme d'échange pour les professionnel-le-s. La mise en réseau des consultant-e-s en ligne, l'échange et le transfert de connaissances entre les professionnel-le-s impliqués sont les piliers sur lesquels repose l'offre.

- ⇒ Les services spécialisés et les cantons/communes participants ont accès à un large réseau de compétences et peuvent utiliser les outils de consultation dans leur propre institution, par exemple pour développer l'offre de consultation. La collaboration intercantonale permet aux personnes nécessitant une aide d'être prises en charge.

2. Prestations offertes par SafeZone.ch

Prestations	Montant estimé par an en CHF/ durée de 5 ans
Formations continues sur la consultation en ligne (2 professionnel-le-s, 2 demi-journées par personne par an)	500
Mentorat et supervision (2 professionnel-le-s, 15 heures la première année par personne ; ensuite env. 5 heures par an et par personne)	2'100
Fonctionnement, maintenance et support d'un logiciel multi-clients pour une consultation en ligne sécurisée et la consultation mixte	30'000
Développement du logiciel	15'000
Hébergement en Suisse ; standards de sécurité très élevés en raison des données personnelles sensibles	10'000
Total par année	57'600

3. Contraintes pour les services spécialisés

- La charge de travail dépend des ressources que le service spécialisé concerné décide de mettre à disposition pour la consultation en ligne, généralement avec un minimum de 10% EPT.
- Il est donc possible de planifier la charge de travail car les consultant·e·s définissent eux-mêmes leurs disponibilités pour offrir des consultations en ligne.
- Le temps à consacrer pour une demande de consultation dépend du type de demande et de l'objectif de celle-ci, pouvant aller d'une simple requête d'adresse à une prise en charge exigeant la rédaction de textes exhaustifs, pouvant durer plusieurs échanges. Ce cas de figure concerne environ la moitié des dossiers.
- Tout·e professionnel·le impliqué doit suivre la formation organisée par Infodrog (une journée) et le mentorat. Ce dernier consiste dans la rédaction de cinq réponses à autant de demandes reprises des archives de SafeZone.ch ainsi que l'accompagnement par un expert pendant les premières cinq demandes réelles. Des moments d'intervision (d'une durée d'une heure environ), réunissant l'équipe de consultation sont prévus deux à quatre fois par an, selon les besoins des équipes de consultant·e·s. Une rencontre avec les professionnel·le·s de l'équipe de consultation et les responsables de leurs institutions est également prévue une fois par année ; sa durée varie entre 2h et 3h, selon les informations à transmettre de la part d'Infodrog et le besoin d'échange des professionnel·le·s.

Impressum

Editrice

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

Célia Bovard, Infodrog

© Infodrog 2022