

### 1.3 Résumé

SafeZone.ch est un portail Internet qui offre des consultations en ligne gratuites et anonymes pour des questions liées aux addictions et s'adresse tant à des personnes ayant une consommation problématique de substances qu'à leurs proches et autres personnes concernées. Au terme d'une phase pilote de 2 ans, le présent rapport sert d'évaluation finale de SafeZone.ch en ce qu'il compare les critères de performance définis pour l'utilisation de l'offre aux résultats de l'enquête d'évaluation effectuée auprès des institutions participantes et de personnes extérieures.

Durant la phase pilote du 7 avril 2014 au 30 avril 2016 le site Web de Safezone.ch a enregistré plus de 70'000 visiteurs uniques et quelques 1'980 nouvelles inscriptions. 683 personnes ont recouru à une consultation par mail, générant par là quelque 2'302 contacts pendant la durée du projet. Quoique sensiblement plus rares, des chats individuels ou en groupe – dédiés à une thématique particulière – ont également eu lieu, étant entendu que les professionnel-le-s impliqué-e-s définissaient librement tant le contenu que le temps consacré à cette offre. L'activité sur le forum en allemand de Safezone.ch a été relativement faible, au point de ne donner lieu qu'à 202 échanges durant les deux années en question. Par ailleurs, des ressources restreintes ont fait renoncer à la création d'un forum en langue italienne. Tant les institutions participantes que les personnes extérieures ont critiqué, lors de l'enquête d'évaluation, la rareté des échanges intervenus sur le forum en allemand. Aussi recommande-t-on de développer une stratégie à même d'augmenter l'activité du forum ainsi que la participation aux chats et d'en rendre plus attrayants les contenus pour leurs utilisatrices et utilisateurs. Si les demandes de conseils se sont focalisées avant tout sur les substances alcool et cannabis, il convient de relever qu'elles provenaient nettement plus souvent des proches que des consommateurs et consommatrices mêmes.

L'enquête d'évaluation a mis en évidence une satisfaction globalement élevée à l'égard de la plateforme Internet et la convivialité du site Web, et ce tant de la part des acteurs impliqués dans le projet pilote que des personnes autrement en rapport avec SafeZone.ch. Bien que la mise en réseau des différents acteurs de SafeZone.ch avec d'autres experts en addiction et institutions communales ou cantonales ait été jugée très positive, il reste nécessaire de l'optimiser pour simplifier, si nécessaire, d'un éventuel triage dans les contextes thérapeutiques ambulatoires ou résidentiels. Si l'intégration d'autres cantons est souhaitable lors du passage à une offre permanente de SafeZone.ch en été 2016, celle de cantons romands est recommandée pour favoriser l'émergence d'une plateforme nationale dédiée aux addictions couvrant l'ensemble de la Suisse. Indépendamment de leur fonction, ce n'est pas la barrière de la langue mais le manque de visibilité de SafeZone.ch qui a été le plus critiqué par les personnes interrogées. Même si le travail de relations publiques effectué sur le Web pour favoriser la notoriété nationale de SafeZone.ch a constitué un axe majeur du projet pilote et s'est traduit par de la publicité sur Internet et les médias sociaux, il est encore possible de l'améliorer en termes d'efficacité de placement. Tant les offres de prise en charge et de formation que le soutien technique de SafeZone.ch ont été jugés extrêmement satisfaisants par les professionnel-le-s en charge des consultations, ce qui contribue de manière significative à en garantir la

qualité. Enfin, notoriété accrue de SafeZone.ch et poursuite de la hausse des chiffres d'utilisation devraient aussi avoir pour effet d'augmenter la confiance des personnes potentiellement intéressées, de telle manière qu'à long terme l'ensemble de la population sera assurée de disposer d'un accès à bas seuil et anonymisé au système d'aide aux personnes dépendantes, conformément à l'objectif principal visé par ce projet.

**Recommandations finales en un coup d'œil**

- Augmenter la visibilité de SafeZone.ch: placement efficace, hyperlien avec les principaux sites Web régionaux et présence dans les médias sociaux; intégration du groupe cible et diffusion via des personnes extérieures disposant d'un vaste réseau.
- Version française: associer autant que possible les cantons francophones et proposer SafeZone.ch dans les trois principales langues nationales.
- Diversification des thèmes: développer des thèmes spécifiques et les faire connaître au groupe cible.
- Accroître l'activité sur le forum: inciter les personnes intéressées à y échanger.
- Mise en réseau: maintenir les réseaux cantonaux et régionaux existants et y intégrer d'autres institutions et professionnel-le-s intéressés.
- Assurance de la qualité: déjà démontrée, elle sert la professionnalisation de l'offre.