

# Prévention et thérapie à distance

## Lundi 2 décembre 2013

# Prévention et aide à distance en santé

## Améliorer la qualité du service rendu aux usagers

Laetitia Chareyre

Direction de l'information et de la communication

Institut national de prévention et d'éducation pour la santé

# Présentation de l'Inpes

- L'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé, créé en 2002, est une agence sanitaire. Il définit et met en œuvre les programmes nationaux de prévention, en cohérence avec la loi de santé publique.
- Des activités :
  - d'enquêtes et d'études,
  - de soutien aux acteurs locaux,
  - de communication.
- Des thématiques / populations :
  - tabac / alcool / drogues illicites / jeu d'argent / nutrition,
  - santé mentale / santé des jeunes / bien vieillir,
  - santé sexuelle,
  - vaccination / hépatites / urgences sanitaires / environnement.

# Prévention et aide à distance en santé à l'Inpes

- L'Inpes s'est vu confier progressivement depuis 2003 le financement et le suivi de dispositifs de téléphonie santé
- Aujourd'hui, « opérateur » national principal de prévention et aide à distance en santé
- Pilote et subventionne **17 lignes téléphoniques** et **18 sites Internet** (*plus de 1,2 million d'appels traités et plus de 9,5 millions de visites en 2012*).
- Dispositifs portant sur des champs très variés en matière de prévention :
  - les addictions,
  - la sexualité,
  - le VIH / sida, les hépatites, les IST
  - la santé des jeunes,
  - certaines maladies chroniques,
  - le mal-être, le suicide et la santé mentale.

# Prévention et aide à distance en santé à l'Inpes

## Addictions

Tabac info service  
Drogues info service  
Ecoute cannabis  
Alcool info service  
Joueurs info service

## Santé sexuelle

Sida info service  
Sida info plus  
VIH info soignants  
Hépatites info service  
Ligne Azur

## Santé mentale

Phare enfants parents  
SOS Amitié  
SOS Suicide Phénix  
Suicide Ecoute

## Santé des jeunes

Fil santé jeunes

## Maladies chroniques

Asthme et allergies  
Maladies rares info services

# L'aide à distance : un panorama hétérogène qui dépasse les activités de l'Inpes

Plus de 300 dispositifs :

- des dispositifs pérennes soutenus par l'état,
- des dispositifs associatifs sans financement public,
- des dispositifs temporaires,
- des dispositifs issus d'initiatives privées,
- des dispositifs créés par des collectivités territoriales.
- des bénévoles, des salariés du public et du privé,
- des associations, des groupements d'intérêt public, des entreprises privées.

# L'aide à distance soutenue par l'Inpes

Ces dispositifs associant le téléphone et l'internet sont complétés par des dispositifs uniquement web, thématiques et/ou événementiels

The screenshot displays the Manger Bouger website interface. At the top, there is a navigation bar with the logo 'MANGER BOUGER PROGRAMME NATIONAL NUTRITION SANTE' on the left. To the right of the logo are menu items: 'BIEN MANGER', 'BOUGER PLUS', 'POUR QUI?', and 'PNNS'. Further right is a 'LE MAG' section with a 'S'inscrire' button. A search bar is located at the top right with the text 'Rechercher sur le site...'. Below the navigation bar, there is a large image of a black frying pan on a stove. To the right of the pan is a white box titled 'LES MODES DE CUISSON' containing the text: 'Cuisson à l'eau, à la vapeur ou mijotée ? Grillade ou friture ? Désormais plus aucun mode de cuisson n'aura de secret pour vous.' and a 'Lire la suite' button. Below this, there is a 'LE MAG' section with a colorful background of fruit juices. It features the text 'VIE PRATIQUE Tous les jus de fruits se valent-ils ?' and a sub-headline 'Entre les jus de fruits 100% pur jus et ceux à base de concentré, les nectars et autres smoothies, on s'y perd un peu ... >>'. To the right of this section is a 'OUTILS PRATIQUES' section titled 'LA FABRIQUE À MENUS' with a sub-headline 'Créez vos menus de saison personnalisés.' and a 'Voir mes menus' button. At the bottom of the page, there are small images of a woman and a garden.

## **En France, la « téléphonie sociale » naît dans les années 60, à l'initiative d'associations militantes**

- ✓ Fondée sur des principes d'anonymat, de confidentialité, d'appel unique, d'écoute non directive, d'ouverture 7j/7 et 24h/24,
- ✓ Apparition de nouvelles lignes dans les années 70, accompagnant la généralisation progressive de l'équipement téléphonique des français,
- ✓ Thématiques abordées : la protection de l'enfance, le soutien aux parents, puis l'aide aux victimes dans les années 80
- ✓ Diversification des thématiques dans les années 90, en même temps que les pouvoirs publics se saisissent de cet outil et l'articulent avec des politiques de santé
- ✓ Orientation des appelants vers la prévention et le soin ( en complément des premières missions d'écoute et d'information)

## Une offre de service marquée par l'histoire (2/2)

Début des années 2000, la « téléphonie » devient « aide à distance » et les lignes téléphoniques s'enrichissent de sites internet

- ✓ Evolution rapide et diversification des services proposés par ces sites, dans une logique d'adaptation aux modes de communication des usagers,
- ✓ Si l'information y reste très présente, elle côtoie désormais des forums, des témoignages, des chats individuels, des chats collectifs, des questions/réponses,
- ✓ Evolution récente : les dispositifs proposent des sites pour mobiles, des applications smartphones



**Réorganisation de l'aide à distance :**  
**un projet associant étroitement l'Inpes et les**  
**dispositifs de prévention et aide à distance en santé**

# Un projet collaboratif débuté en 2010

## Ambitions du projet

**Renforcer la qualité de service offerte aux usagers**

**Optimiser le pilotage de l'ensemble du dispositif PADS**

**Rendre les organisations des dispositifs plus efficaces**

**Créer un socle de bonnes pratiques**

## Objectifs du projet

**REORGANISER  
ET  
MODERNISER  
LA  
TELEPHONIE  
SANTE**

## Chantiers entrepris

- **Organisation et Offre**
- **Évaluation**
- **Ressources Humaines**
- **Outils**

## **Premiers bénéficiaires :**

- Renforcement de la formation des écoutants et des démarches d'évaluation
- Modernisation des outils (outils d'historisation, base d'orientation commune, outil statistique, enrichissement de l'offre de service par internet....)
- Mise en œuvre d'une démarche de labellisation

# Une démarche de formation des écoutants et d'évaluation renforcée

- **Détermination des critères et des modalités d'évaluation des écoutants**
  - Elaboration d'une grille commune d'évaluation des écoutants
- **Construction d'une enquête commune de satisfaction**
  - Mise en ligne de cette enquête de satisfaction commune par 80% des dispositifs
- **Elaboration de trois modules de formations initiales mutualisables, destinés à renforcer la formation initiale et continue aux écoutants bénévoles**
  - 1 module formation à la relation d'aide à distance
  - 1 module de sensibilisation à l'environnement de la prévention et aide à distance en santé
  - 1 module de sensibilisation à l'éducation pour la santé
- **Soutien au recrutement des bénévoles afin d'accroître le nombre d'écoutants**
  - Création d'une page spécifique sur le site Internet de l'Inpes avec un lien vers les sites des associations de prévention du mal-être et du suicide

# Des outils informatiques et téléphonie plus performants

## (1/2)

- **Développement d'un outil d'historisation**

- *Objectif : Permettre aux structures d'historiser les données recueillies lors des entretiens afin de pouvoir valoriser leur activité et analyser l'évolution du type d'appels et d'appelants*

- **Mise en place d'une base d'orientation commune**

- *Objectif : Mettre à la disposition de tous les écoutants une base d'orientation enrichie et mise à jour par l'ensemble des structures de la PADS, permettant l'orientation si nécessaire des appelants vers des établissements physiques d'accueil et de prise en charge*

- **Refonte des sites Internet**

- *Objectif : Améliorer la visibilité des dispositifs de prévention et d'aide à distance et enrichir l'offre de services sur Internet avec des fonctionnalités supplémentaires (chat, forums, questions-réponses, dons en ligne, recrutement des bénévoles...)*

- **Mise en place d'un module statistiques**

- *Objectif : Améliorer le pilotage de l'activité des dispositifs*

# Des outils informatiques et téléphonie plus performants (2/2)

- **Mise en place d'une plateforme téléphonique permettant de réacheminer les appels reçus par une association vers l'ensemble des postes d'écoute régionaux**
  - *Objectif : renforcer l'accessibilité des lignes de prévention du suicide et du mal-être*
- **Partenariat entre la MSA - Mutualité Sociale Agricole et SOS Amitié et SOS Suicide Phenix dans le cadre de l'ouverture d'une ligne dédiée aux agriculteurs en difficulté et à leur entourage**
  - *Objectif : ne pas créer ex-nihilo un nouveau dispositif de prévention et d'aide à distance mais réacheminer les appels de cette lignes vers les écoutants de SOS Amitié et SOS Suicide Phenix*

# Objectifs et enjeux de la labellisation

## Finalités du Label

- Valoriser la qualité de service auprès des usagers
- Inscrire les lignes de la PADS dans une démarche d'amélioration continue de la qualité de service
- Communiquer auprès des tutelles sur la qualité de service des lignes de la PADS

## Enjeux du Label

- Axer le label PADS en priorité sur la qualité du service rendu aux usagers
- Favoriser une reconnaissance externe du label PADS
- Assurer l'ouverture du label PADS à d'autres structures que celles financées par l'INPES

## Etat d'avancement

- Elaboration des thèmes, critères et niveaux en ateliers collaboratifs
- 1<sup>er</sup> trimestre 2014 : test du référentiel par 2 dispositifs
- 1<sup>er</sup> trimestre 2014 : choix d'un prestataire pour l'audit et l'attribution du label aux dispositifs

*Merci de votre attention*

[Laetitia.chareyre@inpes.sante.fr](mailto:Laetitia.chareyre@inpes.sante.fr)