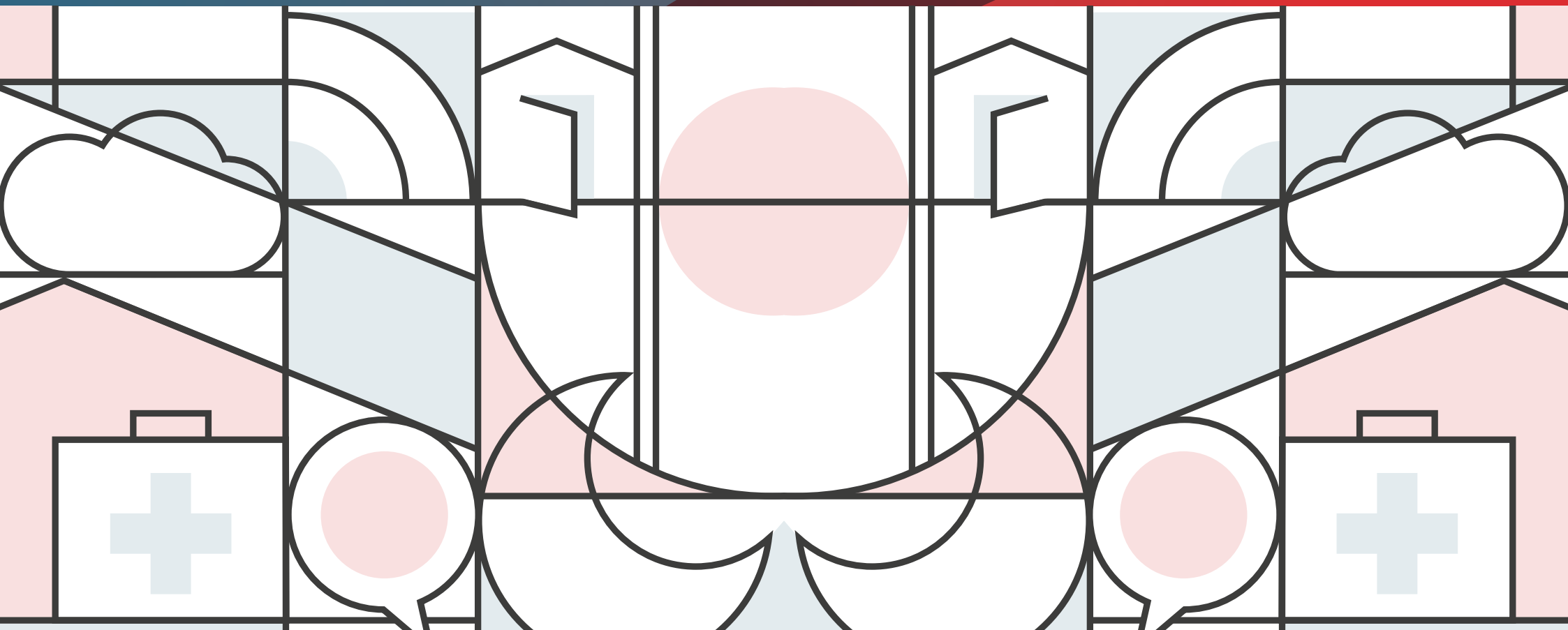


# Manuel QuaTheDA modulaire

Commentaires relatifs au Référentiel QuaTheDA – Promotion de la santé, prévention et intervention précoce

Révision octobre 2021



Schweizerische Eidgenossenschaft  
Confédération suisse  
Confederazione Svizzera  
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI  
**Office fédéral de la santé publique OFSP**





# Table des matières

Acteurs associés à la conception du Manuel	3
Structure et objectifs du Manuel	4
Règles s'appliquant à la certification QuaTheDA	6
Le module spécifique « <b>Promotion de la santé, prévention et intervention précoce</b> » est structuré en cinq champs thématiques :	8
X / 1 <a href="#">Obtention et définition du mandat</a>	9
X / 2 <a href="#">Conception, développement et mise en œuvre de prestations</a>	16
X / 3 <a href="#">Mise à disposition d'informations</a>	26
X / 4 <a href="#">Travail en réseau</a>	32
X / 5 <a href="#">Documentation</a>	35



# Acteurs associés à la conception du Manuel

Le manuel pour le système de référence modulaire QuaTheDA 2020 a été révisé par Sandra Bärtschi et Melody Guillaume-Gentil d'Infodrog, en collaboration avec Thomas Siegrist – responsable du projet à l'OFSP – et Rudolf Bätcher – GCN, General Consulting Network, à Winterthur. En outre, il a été consulté par divers représentant.e-s du domaine des addictions. Nous profitons de l'occasion pour remercier tout particulièrement la Santé Bernoise, Contact Fondation Aide Addiction, Suchthilfe Basel, le centre d'hébergement d'urgence de Jobdach Lucerne, la Croix-Bleue Berne-Soleure-Fribourg, Stiftung Suchthilfe à Saint-Gall et Addiction Neuchâtel pour leur précieuse collaboration.



# Structure et objectifs du Manuel

Dans le cadre de la révision 2020 du Référentiel QuaTheDA, le Manuel QuaTheDA a également été actualisé. Le Manuel QuaTheDA modulaire contient des possibilités de mise en œuvre des différentes exigences ainsi que des exemples de bonnes pratiques. Régulièrement mis à jour, le Manuel contient notamment des informations pratiques et des hyperliens en rapport avec les nouvelles technologies et les derniers développements dans les divers domaines d'activité de l'aide dans les addictions. C'est un instrument agile pour toutes les institutions qui souhaitent obtenir une (re)certification QuaTheDA. La terminologie utilisée dans le Manuel a été définie en concertation étroite avec des représentant-e-s du réseau d'aide aux personnes dépendantes et reflète le consensus actuel dans les milieux spécialisés, sans prétendre pour autant à une définition qui devrait s'imposer à tous. Le contenu du Manuel est mis à jour en permanence. Vous pouvez faire part de vos commentaires ou compléments à Infodrog qui les prendra volontiers en compte : [office@infodrog.ch](mailto:office@infodrog.ch).

Le Manuel QuaTheDA modulaire suit la même structure que le Référentiel QuaTheDA. Cette structure repose sur le modèle de processus QuaTheDA qui différencie trois types de processus : gestion, support et prestations. Les processus de gestion et de support constituent ensemble [le Module de Base \(B\)](#). Il a été complété par un nouveau chapitre « Gestion des risques et des opportunités » afin de donner plus de poids à ce sujet important pour les institutions. Pour tenir compte de la diversité du champ d'intervention de l'aide aux personnes dépendantes, le type de processus « prestations » est organisé en dix modules spécifiques :

- I [Thérapie résidentielle et réinsertion](#)
- II [Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires](#)
- III [Traitement basé sur la substitution](#)
- IV [Activités de réinsertion socioprofessionnelle](#)
- V [Habitat protégé et accompagnement à domicile](#)
- VI [Centres d'hébergement d'urgence](#)
- VII [Centres d'accueil bas seuil](#)
- VIII [Travail social hors murs \(TSHM\)](#)
- IX [Sevrage](#)
- X [Promotion de la santé, prévention et intervention précoce](#)



Les prestations des différents modules sont ensuite résumées en champs thématiques sous les exigences de qualité structurées de manière systématique. Toutefois, la structure de processus définie dans le Référentiel QuaTheDA ne doit pas forcément être reprise telle quelle. Chaque unité organisationnelle est libre de conserver ou de mettre au point sa propre structure de processus.

Chaque champ thématique fait l'objet d'une introduction, qui décrit succinctement quelles activités sont concernées et explique en quoi les éléments qui constituent ce champ thématique sont importants en termes de qualité.

Après l'introduction à chaque champ thématique ou processus, le Manuel QuaTheDA reprend ensuite les exigences de qualité une par une. Seules celles figurant dans la colonne « Exigences de qualité » – reprises du Référentiel QuaTheDA – font l'objet de la certification. Les commentaires donnés dans la colonne « Illustrations » n'ont aucun caractère contraignant et ne font pas l'objet d'une certification QuaTheDA.

Les indicateurs et les standards sont proposés à titre d'exemples. Ils visent à soutenir l'unité organisationnelle dans le choix de ses propres indicateurs et standards et par là-même du niveau de qualité qu'elle veut se fixer. Ils sont donc un élément important de la concrétisation du développement de la qualité dans les unités organisationnelles.



# Règles s'appliquant à la certification QuaTheDA

- En tant que détenteur de la norme QuaTheDA, l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) a confié à Infodrog la mise en œuvre de la procédure de reconnaissance et la surveillance du travail des organismes de certification pour QuaTheDA.
- Une certification QuaTheDA ne peut être délivrée que par un organisme de certification qui est accrédité auprès d'Infodrog. Vous trouverez la liste sous : [Agences de certification - QuaTheDA](#)
- La certification QuaTheDA peut être délivrée si une unité organisationnelle a certifié le module de base et au moins un module de prestations.
- La communication autour de la certification QuaTheDA doit faire apparaître de manière transparente le(s) module(s) de prestations pour le(s) quel(s) l'unité organisationnelle est certifiée.
- Face à la question de la certification, l'unité organisationnelle est placée devant le choix suivant si ses prestations couvrent plusieurs modules :
  - Elle choisit de se concentrer sur ses prestations principales, correspondant à l'un des modules (p. ex. Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires) et elle sera certifiée QuaTheDA « Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires ». Cela ne l'empêche pas de se référer à des exigences de qualité d'autres modules pour améliorer ses prestations dans ces autres domaines.
  - Elle choisit de certifier toutes les prestations qu'elle offre et doit alors remplir toutes les exigences des modules concernés (p. ex. Conseil, accompagnement et thérapie ambulatoires, Activités de réinsertion professionnelle et Habitat protégé et accompagnement à domicile).



# X

## Promotion de la santé, prévention et intervention précoce



Description des champs thématiques  
Commentaires concernant les exigences de qualité  
Exemples d'indicateurs et de standards

Le module spécifique « **Promotion de la santé, prévention et intervention précoce** » est structuré en cinq champs thématiques :

- X/1 [Obtention et définition du mandat](#)
- X/2 [Conception, développement et mise en œuvre de prestations](#)
- X/3 [Mise à disposition d'informations](#)
- X/4 [Travail en réseau](#)
- X/5 [Documentation](#)





## X/1 Exigences de qualité : Obtention et définition du mandat

Les organisations de la promotion de la santé, prévention et intervention précoce disposent d'une vue d'ensemble de leurs client-e-s et de l'autorité mandante. Elles sont ainsi en mesure de nommer les services ainsi que les prestations et les coûts qui en découlent. Le processus de prospection, de triage, d'obtention et de définition des mandats est clarifié au sein de l'organisation.

L'obtention et la définition du mandat sont **significatives pour la qualité** de la promotion de la santé, de prévention, de repérage et d'intervention précoces, car

- elles définissent qui est responsable de l'acquisition de nouveaux services et sous quelle forme ceux-ci doivent être réalisés ;
- la définition du mandat avec l'autorité mandante représente une base importante pour mener à bien un service ou un projet.

**Les buts du processus ou l'utilité** de l'obtention et de la définition du mandat peuvent être les suivants :

1. Les offres et les services de l'organisation sont clairs et transparents à la fois pour les client-e-s et pour l'autorité mandante.
2. Une définition écrite du mandat offre une sécurité au niveau du droit.
3. Une compréhension commune des liens et de la collaboration est créée.
4. Les ressources financières et en personnel requises sont clarifiées.
5. Les mandant-e-s et la clientèle sont, au besoin, redirigés vers un autre organisme.



X/1 Exigences de qualité : Obtention et définition du mandat				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	L'accès à l'unité organisationnelle et la prise de contact sont réglés de manière compréhensible.	<p>L'accès à l'unité organisationnelle est réglé de manière simple et non bureaucratique. Cela signifie par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La clientèle reçoit immédiatement des informations précises sur les prestations offertes, dans sa langue maternelle si nécessaire.</li> <li>• L'accès aux espaces de bureau est clairement indiqué.</li> <li>• Un site Internet contenant toutes les informations nécessaires (adresse, numéro de téléphone, e-mail) ainsi que l'emplacement de l'organisation est disponible et régulièrement mis à jour.</li> <li>• Les heures d'ouverture sont clairement indiquées. Lorsque l'organisation est fermée, il est indiqué où les client-e-s et les mandant-e-s peuvent s'adresser en cas d'urgence.</li> </ul>	<p>Un site Internet est disponible</p> <p>Les informations sont claires, actuelles et structurées</p>	<p>Disponibles et actualisées</p> <p>Disponibles</p>
2	L'unité organisationnelle dispose d'une vue d'ensemble et d'un descriptif de ses client-e-s et mandant-e-s potentiel-le-s.	<p>Les organisations responsables dans les domaines de la promotion de la santé, de la prévention et de l'intervention précoce sont souvent professionnelles et spécialisées et se consacrent à une thématique (exercice physique, santé psychique, tabac, alcool), à un contexte spécifique (école, commune, quartier, lieu de travail) et à un groupe cible défini (enfants, adolescent-e-s, salarié-e-s, seniors).</p> <p>Ces organisations disposent d'une autorité mandante (commune, canton, offices fédéraux, etc.) qui finance en partie ou la totalité des prestations.</p>	Descriptions d'offres	<p>Disponibles et accessibles aux participant-e-s</p> <p>Facilement compréhensibles</p>



X/1 Exigences de qualité : Obtention et définition du mandat				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
3	<p>L'unité organisationnelle définit chacune des prestations offertes dans les domaines de la promotion de la santé, de la prévention et de l'intervention précoce et indique clairement à ses client-e-s et mandant-e-s potentiel-le-s :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>les coûts à leur charge ;</li> <li>les prestations fournies ;</li> <li>les prestations qu'il leur revient d'assumer.</li> </ul>	<p>Voir aussi les exigences de qualité s'appliquant à l'obtention et à la définition du mandat <a href="#">X/1.2</a> et <a href="#">X/1.7</a> au sujet de la dénomination des prestations dans les domaines de la promotion de la santé, de la prévention et de l'intervention précoce.</p> <p>L'accès à la description des prestations offertes ainsi que de leurs mandant-e-s doit être publique et disponible par exemple sur les sites internet respectifs, sur des flyers ou dans les rapports annuels.</p> <p>Formulées de manière adaptée au groupe cible, ces informations améliorent la compréhension et canalisent les attentes des client-e-s et des mandant-e-s (utiliser une langue simplifiée ou des images).</p> <p>Les prestations peuvent être fixées au moyen d'un accord écrit, d'un concept approuvé, d'un contrat de prestation ou d'un mandat écrit. Les points suivants doivent y être mentionnés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>Coûts :</b> à combien se monte le coût total d'une prestation ou d'un projet (coûts de personnel, d'exploitation et de matériel)? Quelle est la composition détaillée des différentes positions budgétaires ? La budgétisation devrait être adaptée en fonction des besoins de l'autorité mandante ou des client-e-s, des objectifs et des mesures concrètes.</li> <li><b>Prestations fournies :</b> décrire et observer les prestations et les produits existants ou ceux à fournir et à gérer.</li> <li><b>Prestations propres à assumer :</b> il est important de nommer les prestations propres, en plus l'ensemble des coûts pour les prestations. Il s'agit par exemple de l'utilisation de l'infrastructure ou d'autres coûts assumés par l'organisation responsable. La vente de produits ou de prestations peut également générer des rentrées d'argent propres à l'organisation.</li> </ul>	Documentation des prestations	Disponible, connue du personnel et si possible et nécessaire, signée par l'autorité mandante



X/1 Exigences de qualité : Obtention et définition du mandat				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
4	Le processus de prospection, de triage, d'obtention et de définition des mandats est établi.	<p><b>Obtention :</b> l'unité organisationnelle définit qui est responsable d'obtenir de nouvelles prestations et sous quelle forme celles-ci doivent être réalisées.</p> <p>Afin de pouvoir lancer un nouveau projet, il faut un mandat de projet clair ou définir le mandat. La définition du mandat avec l'autorité mandante représente une base importante pour mener à bien une prestation ou un projet.</p> <p>Selon l'organisation, un mandat de projet peut déjà avoir un caractère contractuel ou faire partie d'un contrat de prestations avec l'autorité mandante. Le nouveau contrat au sein de l'unité organisationnelle devra remplir certaines conditions qui seront définies dans le cadre d'un processus de négociations entre l'organisation et l'autorité mandante.</p> <p>Une fois le processus de triage, d'obtention et de définition des mandats établi, un concept devrait pouvoir répondre aux questions suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pourquoi mener à bien cette prestation ou ce projet ?</li> <li>• Qui poursuit quels objectifs ?</li> <li>• Cadre temporel</li> <li>• Ressources financières</li> <li>• Acceptation du personnel de l'organisation</li> <li>• Responsabilités (équipe de projet) et compétences techniques au sein de l'organisation, afin que la mise en œuvre puisse répondre aux exigences qualitatives</li> <li>• Coopérations avec d'autres organisations dans le réseau de la santé, du social et de l'aide dans les addictions</li> </ul>	Procédures	Disponibles et connues du personnel
5	Si la définition du mandat montre que l'offre de l'unité organisationnelle n'est pas adaptée, les mandant-e-s et les client-e-s sont, au besoin, redirigés vers un autre organisme.	<p>L'autorité mandante peut par exemple se rediriger vers une organisation partenaire qui propose une offre correspondante.</p> <p>L'unité organisationnelle peut fournir les adresses et les contacts d'autres unités organisationnelles dans le réseau de la santé, du social et de l'aide dans les addictions (p. ex. travail social scolaire, services sociaux, Pro Senectute, soins à domicile, etc.).</p>	Saisir la transmission et définir vers quelle organisation celle-ci sera effectuée	Connu du personnel et documentation accessible aux personnes responsables



X/1 Exigences de qualité : Obtention et définition du mandat				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
6	L'unité organisationnelle définit pour quelles prestations un accord écrit est signé avec ses mandant-e-s ou ses client-e-s.	<p>Un accord ou un contrat écrit assure une sécurité au niveau du droit. Il est ainsi possible de définir des prescriptions contraignantes et des objectifs, de fixer des ressources financières et d'assurer une compréhension commune du contrat. De plus, le personnel pourra par la suite s'appuyer sur les bases d'informations écrites.</p> <p>Une prescription écrite peut par exemple être un concept approuvé, un mandat ou un contrat de prestations avec une commune ou un canton.</p>	<p>Lignes directrices</p> <p>Modèle pour un contrat, un mandat écrit ou un contrat de projet</p>	<p>Disponibles et connues du personnel</p> <p>Disponible et accessible aux personnes responsables</p>
7	<p>Les accords écrits passés avec des mandant-e-s ou des client-e-s précisent :</p> <p>Prestations fournies par l'unité organisationnelle ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objectifs, stratégie et mesures prévus ;</li> <li>• Acteurs et actrices impliqués ;</li> <li>• Tâches, responsabilités, compétences ;</li> <li>• Méthodes appliquées ou mises en œuvre ;</li> <li>• Calendrier ;</li> <li>• Investissement financier et en personnel requis de la part des mandant-e-s ou de la clientèle ;</li> <li>• Droits et devoirs de chaque partie ainsi que d'éventuelles autres conditions ;</li> <li>• Évaluation.</li> </ul>	<p>Les contenus possibles d'un mandat écrit sont illustrés dans la colonne ci-dessous.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Prestations fournies par l'unité organisationnelle</b> : quelles prestations et quels produits sont fournis et gérés dans le cadre de l'offre de prestations ?</li> <li>• <b>Objectifs, stratégie et mesures prévus : formulation des objectifs (smart = spécifique, mesurable, atteignable, réaliste et temporellement défini)</b> ; définir ce qu'il faut faire, jusqu'à quand, dans quel contexte et quels groupes cibles sont concernés. Les objectifs peuvent être modifiés tout au long du projet ou adaptés en fonction de l'évolution de celui-ci. Tant la stratégie ou les approches fondamentales que les mesures ou les activités concrètes sont importantes au niveau des procédures. Au niveau de la planification, toutes les mesures doivent mener à un objectif ou vice-versa. Les objectifs, les stratégies et les mesures devraient être bien coordonnés entre eux.</li> <li>• <b>Acteurs et actrices impliqués : qui est impliqué dans la prestation ?</b> La prestation est-elle menée en coopération avec d'autres organisations du réseau de la santé, du social et de l'aide dans les addictions ? Qui est le responsable du projet ?</li> <li>• <b>Tâches, responsabilités et compétences</b> de l'autorité mandante (bailleur de fonds), de l'autorité contractante (institution responsable, gestion et équipe de projet), du groupe cible, d'autres parties prenantes et (le cas échéant) du groupe d'accompagnement ou du groupe de pilotage. Il est ainsi possible de voir qui peut influencer d'un point de vue technique, politique et financier le cours d'un projet ou l'évolution d'une prestation.</li> <li>• ...</li> </ul>	<p>Modèle pour un contrat, un mandat écrit ou un contrat de projet</p>	<p>Disponible et accessible aux personnes responsables</p>



## X/1 Exigences de qualité : Obtention et définition du mandat

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
7		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Méthodes appliquées ou mises en œuvre</b> : voir à ce propos les exigences de qualité s'appliquant à la conception, au développement et à la mise en œuvre de prestations <a href="#">X/2.1</a>.</li> <li>• <b>Calendrier : il faut estimer le temps nécessaire</b> à chaque activité ou mesure qui contribue à la réalisation des objectifs et à chaque tâche, et s'y tenir.</li> <li>• <b>Investissement financier et en personnel : la création d'un budget détaillé est nécessaire. Celui-ci comprend d'un côté les dépenses (coûts de personnel, d'exploitation et de matériel) et de l'autre, les recettes (fonds propres, p. ex. l'utilisation de l'infrastructure).</b> Prendre en considération l'expérience tirée d'autres projets peut s'avérer utile (p. ex. la comptabilité finale ou les ressources temporelles). La révision de la budgétisation est souvent liée à des jalons et se déroule donc par étapes.</li> <li>• <b>Droits et devoirs de chaque partie ainsi que d'éventuelles autres conditions</b> : citer les droits par écrit permet de tisser des liens de confiance avec la clientèle et de maintenir une certaine transparence. Les devoirs visent à montrer les règles à respecter et les responsabilités contraignantes qui en découlent. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Il faut prendre en compte les directives nationales et cantonales sur la protection des données, en particulier lorsque des outils électroniques sont utilisés. Pour les questions de confidentialité et de protection des données voir aussi le processus de support : Personnel <a href="#">B/7.2</a> Acquisition et entretien de l'infrastructure et du matériel <a href="#">B/9.3</a>.</li> </ul> </li> <li>• <b>Évaluation</b> : voir à ce propos les exigences de qualité s'appliquant à la conception, au développement et à la mise en œuvre de prestations <a href="#">X/2.4</a>.</li> </ul>		





## X/2 Exigences de qualité : Conception, développement et mise en œuvre de prestations

La conception, le développement et la mise en œuvre de prestations pour la promotion de la santé, la prévention et l'intervention précoce sont centrés sur des besoins, des groupes cibles et des objectifs déterminés : ils prennent en compte les évolutions actuelles et prévisibles de la société ; ils ont lieu en associant les principaux acteurs et actrices concernés ainsi que d'entente avec le canton ou les communes concernés. La manière et le moment auquel des prestations en matière de promotion de la santé, de prévention, et d'interventions précoces doivent s'achever et sous quelle forme l'évaluation a lieu sont des éléments dûment définis.

La conception, le développement et la mise en œuvre de prestations pour la promotion de la santé, la prévention et l'intervention précoce sont **significatifs pour la qualité**, car

- le contrôle systématique des effets et des objectifs (intermédiaires) contribue au développement continu de la prestation ;
- les principes et les méthodes de la promotion de la santé, de la prévention et de l'intervention précoce peuvent être adaptés en connaissance de cause.

**Les buts du processus ou l'utilité** de la conception, du développement et de la mise en œuvre de prestations en matière de promotion de la santé, de prévention, de repérage et d'intervention précoces peuvent être les suivants :

1. La conception et l'évaluation aident à orienter la prestation ou le projet et à estimer leurs effets à la fin.
  2. Revenir sur les objectifs atteints ou non atteints avec chaque participant-e au moment de conclure peut s'avérer utile pour les futures coopérations avec les parties prenantes.
  3. Ils mettent l'accent sur un changement durable dans des contextes choisis et encouragent la clientèle à entreprendre des processus de développement autodéterminés.
  4. Ils permettent de repérer rapidement les modes de comportement problématiques des client-e-s et ainsi de leur proposer des aides adaptées.
  5. Ils contribuent à façonner le contexte de vie des personnes afin d'exercer une influence positive et à long terme sur la santé de celles-ci.
-






## X/2 Exigences de qualité : conception, développement et mise en œuvre de prestations

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	<p>La conception, le développement et la mise en œuvre de prestations pour la promotion de la santé, la prévention et l'intervention précoce :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• répondent à un besoin avéré ;</li> <li>• sont centrés sur des groupes cibles et des objectifs déterminés ;</li> <li>• définissent les niveaux d'impact visés ;</li> <li>• tiennent compte des évolutions actuelles ou prévisibles de la société ;</li> <li>• se basent sur les acquis scientifiques en la matière et tiennent compte des expériences déjà faites ainsi que du matériel existant ;</li> <li>• s'effectuent en y associant les principaux acteurs et actrices concernés ainsi que d'entente avec le canton ou les communes concernés ;</li> <li>• définissent qui doit être informé, quand et par qui ;</li> <li>• sont effectués en tenant compte des principes et méthodes reconnus en matière de promotion de la santé, de prévention, ainsi que de repérage et d'intervention précoces ;</li> <li>• prennent en considération les spécificités des contextes (settings) visés ;</li> <li>• tiennent compte des aspects liés à la diversité ;</li> <li>• ...</li> </ul>	<p>La conception, le développement et la mise en œuvre de prestations prennent en compte les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Évaluer les besoins</b> : existe-t-il un besoin et sur quoi est-il fondé ? Quel groupe cible et quel contexte sont visés ? La participation non seulement de professionnel-le-s, d'acteurs et d'actrices au réseau de la santé, du social et de l'aide dans les addictions, mais également des personnes concernées et de leurs proches. Afin de justifier un besoin, les données suivantes peuvent notamment être utilisées comme référence : rapports de recherche, bases de données, littérature spécialisée en sciences sociales, rapports de projets et recommandations d'autres projets, rapports d'évaluation, programmes et stratégies au niveau cantonal ou national, revues en ligne, plateformes en ligne.</li> <li>• <b>Groupe cible</b> : quel groupe cible doit être atteint ? Qui nécessite le plus de soutien ? Comprendre les forces, les faiblesses et les problèmes des groupes cibles. Quelles personnes clés devraient être impliquées ?</li> <li>• <b>Définir les niveaux d'impact</b> : où se déroulent les mesures ? Dans quel cadre ou quel contexte de vie ? Combien de personnes doivent être atteintes dans ce contexte ? Définir plusieurs niveaux d'action (individu, groupe, organisation, politique/société) afin de parvenir à un changement durable dans des contextes choisis et encourager des processus de développement autodéterminés.</li> <li>• <b>Association des principaux acteurs et actrices concernés ainsi que d'entente avec le canton ou les communes</b> : il s'agit des personnes qui ne sont pas directement impliquées dans la prestation ou le projet, mais qui peuvent défendre les intérêts ou avoir de l'influence au niveau de la politique de santé et ainsi soutenir les idées également auprès du grand public (p. ex. des hommes ou des femmes politiques, des décideur-euse-s politiques de l'administration cantonale, des professionnel-le-s). Il est important d'entretenir les relations avec ces personnes qui peuvent être régulièrement informées de l'état actuel.</li> <li>• <b>Tenir compte des évolutions actuelles ou prévisibles de la société</b></li> <li>• ...</li> </ul>	<p>Documentation et description des offres et de leurs développements ainsi que mise en œuvre</p>	<p>Disponibles et actualisées</p>



## X/2 Exigences de qualité : conception, développement et mise en œuvre de prestations

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	<ul style="list-style-type: none"> <li>• prennent en considération les possibilités de multiplication et de durabilité des projets ;</li> <li>• rendent publics les soutiens publicitaires dont l'unité organisationnelle pourrait bénéficier sous forme de services ou de produits ;</li> <li>• définissent sous quelle forme se font l'évaluation et la mise en valeur des résultats.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>S'appuyer sur les acquis scientifiques en la matière et prise en compte des expériences déjà faites ainsi que du matériel existant</b> : prise en considération des modèles de bonnes pratiques fondés sur des preuves et des publications nationales et internationales pour les domaines concernés (voir à ce propos <a href="#">les explications de l'évaluation des besoins de cette exigence</a> (voir le premier point de la présente liste).</li> <li>• <b>Communication</b> : tant la communication interne qu'externe se fait de manière ciblée. Les canaux d'échange entre les participant·e·s sont clairement définis (à qui, quand, comment et par quel moyen) ; la transmission d'informations est efficace et intervient au bon moment ; la communication externe (communiqués de presse, messages, perspectives) est adaptée au groupe cible.</li> <li>• <b>Les principes et les méthodes de la promotion de la santé, de la prévention et de l'intervention précoce sont intégrés</b> : compréhension globale de la santé, salutogenèse, orientation vers les ressources, empowerment, principe participatif, approche par settings et égalité des chances ; voir également à ce propos : <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">La charte sur l'intervention précoce</a> ;</li> <li>• <a href="#">Le document de base sur la coopération entre la prévention et la consultation dans le domaine des addictions du Fachverband Sucht (en allemand)</a> ;</li> <li>• <a href="#">Le site internet et les publications d'Infodrog sur l'intervention précoce</a> ;</li> <li>• La <a href="#">page thématique de l'Office fédéral de la Santé publique (OFSP) pour la promotion de la santé et prévention</a> et <a href="#">le manuel « Jugendliche richtig anpacken – Früherkennung und Frühintervention bei gefährdeten Jugendlichen » de l'OFSP</a> (en allemand) ;</li> <li>• <a href="#">Prevention.ch</a> – une plateforme de connaissances détaillée qui regroupe tous les contenus des domaines de la prévention des maladies non transmissibles, de l'addiction et de la santé psychique.</li> </ul> </li> <li>• <b>Prendre en considération les contextes (settings)</b> : grâce à un contexte spécialement choisi, il est possible d'accéder à des groupes cibles précis, tels que des écoles, certains quartiers de la ville ou des cabinets médicaux. Des structures durables et faisant la promotion de la santé peuvent ensuite être intégrées dans ce contexte (setting). Il est utile de clarifier certains détails au préalable avec les personnes clés de ce contexte.</li> <li>• </li> </ul>		



## X/2 Exigences de qualité : conception, développement et mise en œuvre de prestations

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1		<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Tenir compte des aspects liés à la diversité</b> : voir également à ce propos les <a href="#">lignes directrices de la diversité dans le domaine des addictions d'Infodrog</a>. Vous trouverez davantage d'informations sur les compétences transculturelles sur <a href="#">le site de la Croix-Rouge</a>. Si possible, les informations doivent être traduites pour la clientèle de langue étrangère ou du moins être transmises oralement. A cette fin, il est possible de recourir à des <a href="#">interprètes qualifiés</a> (disposant par exemple d'un certificat d'interprétation communautaire).</li> <li>• <b>Multiplication et durabilité</b> : les prestations et les résultats d'un projet sont traités de manière ciblée (p. ex. en utilisant une langue ou des images adaptées au groupe cible) et accessibles aux personnes intéressées (via le site internet, le rapport de projet, les lignes directrices et les recommandations). Ainsi, les connaissances pourront être utilisées pour les projets futurs. Les conditions requises pour la multiplication sont la flexibilité, les ressources suffisantes, les dispositifs d'aide et la volonté de partager et de transmettre les expériences des participant-e-s.</li> <li>• Rendre public les soutiens publicitaires sous forme de services ou de produits : par exemple si une collaboration existe avec une caisse maladie ou une entreprise pharmaceutique.</li> <li>• <b>Évaluer et valoriser les résultats</b> : voir à ce propos les exigences de qualité s'appliquant à la conception, au développement et à la mise en œuvre de prestations <a href="#">X/2.4</a>.</li> </ul> <p>Le site Internet <a href="#">Good-Practice</a> et l'outil de gestion de projets correspondant sont d'une grande aide pour l'ensemble de la conception, du développement et de la mise en œuvre des prestations pour la promotion de la santé, la prévention et l'intervention précoce.</p>		



## X/2 Exigences de qualité : conception, développement et mise en œuvre de prestations

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
2	<p>Si, dans le cadre de ses activités, l'unité organisationnelle vient à identifier des indices d'une possible mise en danger du développement physique, psychique ou social d'une personne, elle recourra aux dispositifs reconnus de repérage et d'intervention précoces ou lui fournira une aide directe.</p>	<p>Le repérage et l'intervention précoces font le lien entre prévention et intervention / traitement et permettent de faciliter les regroupements et les transitions en douceur. L'objectif de l'intervention précoce est de repérer rapidement les modes de comportement problématiques des personnes de toutes classes d'âge, d'estimer le danger et de proposer des aides adaptées.</p> <p>L'intervention précoce se déroule en trois phases :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pour le repérage précoce, on distingue notamment la toute première perception (par des personnes de référence) d'un problème ou d'un indicateur de problème (phase 1)</li> <li>• et son évaluation ultérieure et l'évaluation des risques ou le diagnostic par un spécialiste (phase 2).</li> <li>• L'intervention précoce, quant à elle, comprend la planification et la mise en œuvre d'activités de soutien par des spécialistes en collaboration avec les personnes concernées et leur environnement (phase 3).</li> </ul> <p>Dans la <a href="#">« charte du repérage et de l'intervention précoces »</a> utilisée par les associations professionnelles et d'autres organisations, l'intervention précoce ne vise pas uniquement à changer le comportement des personnes concernées, mais également à reconnaître, à désigner et à améliorer les conditions cadres défavorables.</p> <p>Il s'agit de la probabilité qu'une personne développe une maladie mentale ou physique, ou une dépendance, en raison d'un ensemble de facteurs de risque et de protection défavorable ou d'une vulnérabilité corrélative, pouvant entraîner d'autres risques de maladie, de mortalité et d'exclusion sociale. Certains événements de vie critiques ainsi que des situations stressantes et exigeantes peuvent déclencher un problème chez les personnes vulnérables; les facteurs de protection et la résilience peuvent contrecarrer l'apparition du problème et empêcher son développement.</p> <p>...</p>	<p>Directives régissant la procédure</p> <p>Guide</p>	<p>Disponibles et connues du personnel</p>



## X/2 Exigences de qualité : conception, développement et mise en œuvre de prestations


N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
2		<p>Les risques potentiels peuvent être les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Santé psychique / stress : stress, peurs, dépression, troubles alimentaires, violence, démence.</li> <li>• Substances : tabac, alcool, cannabis, médicaments, drogues illégales.</li> <li>• Addictions comportementales : jeux d'argent, jeux vidéo, médias sociaux.</li> <li>• Mode de vie : alimentation malsaine, manque d'exercice.</li> </ul> <p>D'autres informations sur le modèle de facteurs de risque et sur l'intervention précoce sont disponibles via les liens suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <a href="#">Le modèle multifactoriel pour l'intervention précoce d'Infodrog</a></li> <li>• <a href="#">Le site Internet d'Infodrog pour l'intervention précoce</a></li> <li>• <a href="#">Le site Internet de l'Office fédéral de la santé publique sur la promotion de la santé et prévention auprès des enfants et des adolescents</a></li> <li>• <a href="#">Le site Internet de Fachverband Sucht sur l'intervention précoce</a> (en allemand)</li> <li>• <a href="#">Le site Internet de l'Office fédéral de la santé publique sur la promotion de la santé et prévention axées sur les aînés</a></li> <li>• <a href="#">Le site Internet de la Fondation suisse pour la santé RADIX sur l'IP concept de l'OFSP sur les écoles en santé</a></li> </ul> <p>En outre, lors d'une collaboration centrée sur une personne dans le réseau d'aide dans le domaine des addictions, il faut savoir immédiatement qui doit être informé en cas de risques aigus et de crises – dans certaines situations exceptionnelles (p. ex. l'identification d'un risque aigu pour le bien-être d'un enfant =&gt; avis de mise en danger aux autorités de protection de l'enfance et de l'adulte) sans le consentement du / de la client·e.</p> <p>Voir à ce propos par exemple <a href="#">la brochures de la Fondation Protection de l'enfance Suisse</a>.</p>		



X/2 Exigences de qualité : conception, développement et mise en œuvre de prestations				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
3	La manière et le moment auquel des prestations en matière de promotion de la santé, de prévention, de repérage et d'intervention précoces doivent s'achever est dûment défini.	<p>Les prestations et les projets ont un début et une fin officiels.</p> <p>La fin des prestations dépend de l'autorisation et du financement de la prestation et est réglée par un contrat.</p> <p>Il est important de revenir sur les objectifs atteints ou non atteints avec chaque participant-e au moment de la conclusion. Si nécessaire, les structures de projet existantes seront dissoutes. Dans ce cas, une fin planifiée peut ouvrir la porte à une collaboration future avec les parties prenantes.</p> <p>La conclusion d'une prestation va souvent de pair avec un rapport final. Celui-ci peut comprendre les éléments suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Évaluation de la réalisation des objectifs</li> <li>• Documentation des réussites et de échecs</li> <li>• Présentation des connaissances et des expériences acquises</li> <li>• Autres recommandations</li> </ul>	<p>Directives régissant la procédure</p> <p>Lignes directrices</p> <p>Contrat ou mandat</p>	<p>Disponibles et connues du personnel</p> <p>Disponible, conclu ou signé</p>
4	<p>L'évaluation des prestations fournies est systématique et prend en particulier en considération :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• l'égalité des chances ;</li> <li>• l'autonomisation ou empowerment ;</li> <li>• les groupes cibles ;</li> <li>• les différents contextes concernés ou approche par settings ;</li> <li>• le principe participatif ;</li> <li>• s'agissant de projets, les motifs, la planification, l'organisation et le pilotage du projet, ainsi que ses résultats et effets ;</li> <li>• les leçons qui en ont été tirées.</li> </ul>	<p>Les prestations et les projets peuvent être évalués soit pendant leur mise en œuvre soit à la fin de celle-ci. L'évaluation aide à orienter la prestation ou le projet et à estimer leurs effets à la fin.</p> <p>Il est important de déterminer dès le début les critères pour l'évaluation ou la mesure de succès. Le contrôle systématique des effets et des objectifs (intermédiaires) contribue au développement continu de la prestation. L'évaluation devrait également recenser les effets non intentionnels. Au moment de planifier l'évaluation, il faut prendre en considération les points suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• But et objet de l'évaluation</li> <li>• Quelles questions doivent être traitées et à quel moment ? (Calendrier)</li> <li>• Déterminer la méthode</li> <li>• Déterminer la répartition de la responsabilité au sein de l'unité organisationnelle</li> <li>• Utiliser et diffuser les résultats de l'évaluation (type de rapport et possibilité d'utilisation ultérieure des résultats et des conclusions)</li> </ul>	<p>Lignes directrices et standards</p> <p>Modèles (de rapport)</p>	<p>Disponibles, actualisés et utilisables par les personnes responsables</p>



## X/2 Exigences de qualité : conception, développement et mise en œuvre de prestations

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
4		<p>Les points suivants constituent d'autres éléments importants de l'évaluation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Égalité des chances</b> : il a été prouvé que l'origine sociale, la formation et la situation professionnelle et économique exercent une influence sur la santé. Les personnes défavorisées sont souvent en moins bonne santé, raison pour laquelle avec la promotion de la santé, la prévention et l'intervention précoce, l'accent est principalement mis sur les personnes qui vivent dans des conditions mauvaises et qui sont difficiles à atteindre.</li> <li>• <b>Autonomisation ou empowerment</b> : il est important de promouvoir les forces et les capacités des individus, des groupes et des organisations afin que ceux-ci puissent, dans la mesure du possible, décider de leur propre vie et développer leur environnement social. Ils pourront ainsi assumer la responsabilité de leur propre santé.</li> <li>• <b>Groupe cible</b> : voir à ce propos dans cette exigence l'énoncé sur l'égalité des chances, ci-dessus. Qui a le plus besoin d'un soutien afin de renforcer son propre potentiel de santé ? Quelles personnes ou quels groupes peuvent être perçus comme étant exposés à un danger provoqué par des facteurs de risques, du stress ou des développements défavorables et pourraient ou devraient donc bénéficier des activités de la promotion de la santé, de la prévention et de l'intervention précoce ? Par exemple : adolescents, seniors, personnes avec un risque élevé de dépendance, etc.</li> <li>• <b>Différents contextes concernés ou approche par settings</b> : façonner le contexte de vie des personnes afin d'exercer une influence positive et à long terme sur la santé de celles-ci. Peuvent être cités comme exemples de settings les familles, les écoles, les entreprises ou le lieu de travail, les quartiers, les hôpitaux, les cabinets médicaux, les homes pour personnes âgées, les établissements pour des habitats protégés ou pour des appartements supervisés, etc.</li> <li>• <b>Participation</b> : inclure les personnes ou les groupes concernés dans la planification, la mise en œuvre et l'évaluation des prestations.</li> <li>• <b>Au sujet des projets</b> : les motifs, la planification, l'organisation et le pilotage du projet, ainsi que ses résultats et effets ; voir à ce propos le site Internet <a href="#">Good-Practice</a> et l'outil de gestion de projets correspondant.</li> <li>• </li> </ul>		

**X/2 Exigences de qualité : conception, développement et mise en œuvre de prestations**

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
4		<ul style="list-style-type: none"><li>• <b>Leçons tirées</b> : les connaissances et expériences nouvelles qui ont émergé avec le travail pratique (du projet) seront documentées, reflétées et utilisées. Les expériences positives et négatives et les connaissances d'autres projets seront examinées et adaptées au propre contexte.</li></ul> <p>D'autres informations sont disponibles via <a href="#">les standards SEVAL de la Société suisse d'évaluation</a>.</p>		







### X/3 Exigences de qualité : Mise à disposition d'informations

Les informations mises à disposition sont les suivantes : la distribution de matériel d'information sous forme de flyers, d'échantillons, de messages vidéo et les informations concernant une consommation impliquant moins de risques. La transmission d'informations virtuelle via les sites Internet et les plateformes en ligne (p. ex. Facebook, Twitter, etc.) constitue un autre élément important.

La transmission d'informations dans la promotion de la santé, la prévention et l'intervention précoce est **significative pour la qualité**, car

- du matériel spécifique au groupe cible permet de soutenir la prise de contact et l'ensemble de la communication avec la clientèle ;
- elle contribue à transmettre les informations en tenant compte des besoins de la clientèle.

**Les buts du processus ou l'utilité** de la remise de matériel et de la transmission d'informations peuvent être les suivants :

1. Il est possible de sensibiliser la clientèle à une consommation impliquant moins de risques.
2. Le groupe cible concerné reçoit des informations dans un langage simplifié ou un soutien dans la recherche d'informations.
3. La clientèle prend davantage conscience de sa santé et de son corps.



### X/3 Exigences de qualité : Mise à disposition d'informations

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	<p>L'unité organisationnelle s'assure que</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>la forme et le contenu des informations transmises sont d'actualité et adaptés aux spécificités du public cible ;</li> <li>le mix-média utilisé pour la transmission d'informations est clairement défini ;</li> <li>le développement du paysage médiatique est poursuivi en matière de transmission d'informations.</li> </ul>	<p>Les informations remises doivent être actuelles et datées.</p> <p>Remettre du matériel d'informations en tenant compte des groupes cibles et de leurs besoins (p. ex. selon le groupe d'âge ou le sexe), permet d'éviter aux client-e-s de recevoir du matériel ou des informations incorrects ou inadaptés. Pour s'en assurer, il est opportun que l'unité organisationnelle soit au clair sur les groupes cibles et leurs besoins.</p> <p>L'unité organisationnelle s'assure que la transmission d'informations soit disponible sous forme électronique ou papier. Il est possible d'avoir recours à des plateformes virtuelles adaptées aux spécificités du groupe cible.</p> <p>Voir à ce propos les « <a href="#">Lignes directrices pour les interventions en ligne efficaces dans la prévention sélective de la toxicomanie</a> » du service de coordination des addictions LWL de Münster.</p> <p>Afin de garantir un mix-média approprié dans la transmission d'informations, on peut avoir recours à la radio et la télévision locale, aux médias imprimés, aux annonces gratuites, aux blogs, aux podcasts, aux magazines en ligne et à tous les réseaux sociaux.</p> <p>Lorsque l'on suit le développement du paysage médiatique, il est toujours important de s'assurer que les outils en ligne utilisés répondent aux normes de sécurité nécessaires. Voir à ce propos processus de support : Acquisition et entretien de l'infrastructure et du matériel <a href="#">B / 9.3</a> ainsi que le site Internet du Préposé cantonal à la protection des données du canton de Zurich <a href="#">à propos des plateformes pour la collaboration numérique</a>.</p>	<p>Lignes directrices</p> <p>Liste du matériel</p>	<p>Disponibles</p> <p>Actuelle et exhaustive</p>



X/3 Exigences de qualité : Mise à disposition d'informations				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
2	Les client-e-s et les mandant-e-s sont soutenu-e-s et conseillé-e-s dans leur recherche d'informations.	<p>La clientèle a accès aux informations actuelles (p. ex. au moyen du site Internet actualisé de l'institution).</p> <p>Il faut également s'assurer que la clientèle ait accès aux brochures d'information, aux flyers, aux fiches d'information, etc.</p> <p>Les mandant-e-s connaissent la gestion d'informations et de connaissances de l'organisation (p. ex. quelles plateformes (en ligne) sont utilisées pour la mise en œuvre de l'offre, sur quels modèles de bonnes pratiques ou sur quels projets s'appuie l'institution).</p> <p>De plus, il faut prendre en considération les <a href="#">possibilités d'offres dans le domaine de la promotion de l'autogestion</a> lors de la transmission d'informations à la clientèle, par exemple sur <a href="#">SafeZone.ch</a>, la plateforme en ligne proposant des consultations anonymes et des informations et encourageant l'autogestion sur les questions d'addiction ainsi que sur la page de l'OFSP <a href="#">sur la promotion de l'autogestion</a> lors de maladies non transmissibles, d'addictions et de maladies psychiques.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Il est également possible d'utiliser des outils d'autogestion au cours d'un conseil ou d'un accompagnement. Des informations sur une application d'agenda de consommation qui permet d'enregistrer les habitudes de consommation sont accessible sur le site de <a href="#">MyDrinkControl</a>. Par ailleurs, <a href="#">SafeZone.ch</a> et les différents sites web de <a href="#">stop-dependance.ch</a> (tabac, alcool, cannabis) peuvent fournir des outils d'autogestion en ligne, en français.</li> <li>Des informations sur les organisations ou les centres d'entraide régionaux peuvent être fournies lors des conseils ou accompagnements. <a href="#">Voir à ce propos la base de données d'Info Entraide Suisse</a>.</li> </ul>	<p>Garantir une transmission d'informations actualisée et facilement accessible</p> <p>Client-e-s et mandant-e-s satisfait-e-s</p>	<p>Disponible</p> <p>Taux de satisfaction d'au moins 90 %.</p>



### X/3 Exigences de qualité : Mise à disposition d'informations

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
3	<p>Le placement, la diffusion et la présentation d'informations répondent à des objectifs et des besoins déterminés et sont régulièrement évalués.</p>	<p>L'unité organisationnelle définit qui reçoit quel matériel d'information. La quantité est définie. Pour le matériel physique, un stock suffisamment important doit être à disposition.</p> <p>Des informations sur les effets de différentes substances sont transmises. Les personnes qualifiées disposent de connaissances sur la problématique des addictions, <b>les comportements addictifs ainsi que sur les effets et effets indésirables de différentes substances</b> ; des informations sur les effets de différentes substances sont aussi transmises. Voir à ce propos <a href="#">les faits et chiffres sur les substances et comportements addictifs d'Addiction Suisse</a>, <a href="#">SafeZone.ch</a> ou <a href="#">la page d'Infodrog d'alertes sur les substances</a>. Les dangers de la polyconsommation et ses conséquences possibles doivent aussi être signalées, voir à ce propos <a href="#">la fiche d'information d'Infodrog Médicaments et polyconsommation</a>.</p> <p>Il est aussi important de transmettre des informations sur les thèmes suivants:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Maladies infectieuses, grossesse et circulation routière:</b> il est en particulier important de transmettre des informations de base sur la protection contre les maladies infectieuses telles que le VIH et les hépatites. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Voir à ce propos <a href="#">la page de l'OFSP sur l'hépatite C</a>, <a href="#">la page d'Infodrog sur l'hépatite C</a> et <a href="#">les directives sur l'hépatite C chez les usagers de drogue avec fiches d'information spécifiques à chaque contexte</a> de l'OFSP.</li> <li>• <a href="#">Des informations sur le safer sex sont disponibles auprès de l'Aide Suisse contre le Sida.</a></li> <li>• D'autres informations sur l'alcool, les drogues illégales et les médicaments dans la circulation routière sont disponibles dans <a href="#">la fiche d'information d'Addiction Suisse</a>. Les femmes enceintes doivent être informées et recevoir des soins gynécologiques, voir à ce propos la <a href="#">fiche d'information d'Addiction Suisse sur la grossesse et l'alcool</a>. En outre, le site internet d'Addiction Suisse concernant <a href="#">une grossesse sans alcool et le syndrome d'alcoolisation foetal</a> peut être consulté.</li> </ul> </li> </ul>	<p>Lignes directrices</p> <p>Liste du matériel</p> <p>Matériel d'information adapté au groupe cible</p>	<p>Disponibles</p> <p>Actuelle et exhaustive</p> <p>Actuel et disponible en quantité suffisante</p>



### X/3 Exigences de qualité : Mise à disposition d'informations

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
----	----------------------	---------------	-------------	-----------

- |   |  |   |  |  |
|---|--|---|--|--|
| 3 |  | <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Consommation et comportement à moindre risque</b> : en font partie la transmission d'informations sur les substances, le caractère dangereux de la polyconsommation, les risques ou les règles du safer use ou du safer sex. A cela s'ajoutent des informations relatives à la prostitution qui découle du besoin de se procurer de la drogue (matériel d'information auprès de <a href="#">ProCoRe</a>, le réseau national de défense des intérêts des travailleuses et travailleurs du sexe en Suisse), à la démarche en cas de viol ou d'agression physique ou sexuelle (voir <a href="#">le site de l'aide aux victimes en Suisse</a> ou <a href="#">le centre LAVI</a>) et la collaboration avec les spécialistes compétents (médecins, avocat-e-s, police, centre d'aide aux femmes victimes de viol, foyers d'accueil pour femmes, organisation d'aide aux travailleuses et travailleurs du sexe, etc.).</li> <li>• Les professionnel-le-s et les consommateur-trice-s peuvent trouver sur le site d'Infodrog <a href="#">des brochures d'information sur les cannabinoïdes synthétiques</a>.</li> <li>• Des informations sur les substances, leurs risques, effets indésirables et le safer use sont disponibles sur <a href="#">le site Drugs Just Say Know</a> ainsi que sur <a href="#">l'outil d'alertes en ligne sur les substances de SafeZone.ch</a>.</li> </ul> |  |  |
|---|--|---|--|--|





#### X/4 Exigences de qualité : Travail en réseau

Le travail en réseau et la coopération entre des personnes et des organisations du réseau d'aide dans les addictions, la santé et le système d'aide sociale permettent d'échanger des expériences et d'exploiter d'importantes synergies.

Le travail en réseau dans le cadre de la promotion de la santé, de la prévention et de l'intervention précoce est **significatif pour la qualité**, car

- les doublons peuvent être évités ;
- l'intégration sociale de la clientèle est favorisée ;
- l'efficacité et l'efficacités des prestations offertes peuvent être renforcées par un travail en réseau systématique.

**Les buts du processus ou l'utilité** du travail en réseau dans la promotion de la santé, la prévention et l'intervention précoce peuvent être les suivants :

1. Les chances d'une intégration sociale des client-e-s sont améliorées.
2. Les compétences et les responsabilités dans le cadre du réseau de soins sont clairement définies.
3. La collaboration interdisciplinaire est garantie.
4. Les synergies peuvent être exploitées et les connaissances disponibles peuvent être partagées.





#### X/4 Exigences de qualité : Travail en réseau

N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	<p>La collaboration avec des acteurs et des actrices externes ainsi que les compétences de chaque partie sont définies et régulièrement évaluées.</p>	<p>Les problèmes apparaissent la plupart du temps aux interfaces (p. ex. suite à un manque d'information ou à l'absence de définition des compétences entre les membres du réseau). La collaboration entre les personnes et les institutions dans le réseau de la santé, du social et de l'aide dans les addictions aide à fournir des prestations plus efficaces, à rassembler des ressources et à soigner les échanges professionnels.</p> <p>La coopération est par exemple possible si la prestation ou le projet a un support juridique commun ou si les mesures développées sont mises en œuvre de manière coordonnée. La participation de différentes structures ou de professionnel-le-s dans des groupes spécialisés ou des organes d'accompagnement peut également s'avérer utile.</p> <p>Lors de projets ou de programmes communs, l'organisation doit définir quand un accord de collaboration écrit doit être conclu avec les acteurs et les actrices concerné-e-s. Il est par ailleurs important de maintenir les objectifs et les règles dans la collaboration ainsi que de clarifier les rôles et les tâches (à quelle fréquence ont lieu les rencontres, quels canaux ou quelles plateformes sont utilisés, etc.).</p> <p>Une bonne mise en réseau pour l'aide dans le domaine des addictions (pratique, administration, politique tant au niveau cantonal que national ou international) et dans l'ensemble des domaines de la santé et du social soutient la durabilité des prestations et des projets. L'intégration de personnes clés importantes peut favoriser une plus large perception et acceptation des prestations ou des projets par le public. Il est important d'inclure les autres militant-e-s et opposant-e-s dans ces réflexions.</p> <p>Voir également la base de données <a href="http://Indexaddictions.ch">Indexaddictions.ch</a> d'Infodrog, qui répertorie les institutions ambulatoires, résidentielles, semi-résidentielles, de réduction des risques, les centres spécialisés dans l'aide dans les addictions, les groupes d'entraide, les associations de parents ainsi que les offres spécifiques d'aide aux victimes et aux auteur-e-s de violence en Suisse.</p>	<p>Lignes directrices</p> <p>Documentation</p>	<p>Disponibles et connues</p> <p>Actuelle et exhaustive</p>





## X/5 Exigences de qualité : Documentation

Une documentation structurée des prestations accroît l'efficacité et permet de retracer le déroulement des activités et des décisions et augmente la transparence pour tous les ayants droit.

La documentation est **significative pour la qualité**, car elle est un instrument d'objectivation, de contrôle, de transparence et de garantie de la continuité des prestations. Elle contribue également à la sécurité du droit.

**Les buts du processus ou l'utilité** de la documentation de la promotion de la santé, de la prévention et de l'intervention précoce peuvent être les suivants :

1. Les exigences internes et externes en matière de documentation sont remplies.
  2. La transparence et la possibilité de retrouver les documents est assurée à 100%.
  3. La transmission continue des informations à l'instance en charge du suivi ou de la collaboration à l'accompagnement est garantie.
  4. Les besoins des instances administratives et de financement en termes d'information sont satisfaits.
-



X/5 Exigences de qualité : Documentation				
N°	Exigences de qualité	Illustrations	Indicateurs	Standards
1	L'unité organisationnelle définit quelles prestations sont documentées, et sous quelle forme.	<p>Documentation systématique des projets et des prestations de l'organisation est une condition importante pour la planification, la gestion, le contrôle et l'évaluation. Elle permet également d'assurer la continuité des informations lors d'une remise de projet.</p> <p>L'introduction d'un système de documentation uniforme est recommandée. Il est avantageux de situer le système de documentation sur un serveur central sur l'Intranet ou sur Internet et de garantir une protection suffisante (au moyen de mots de passe). Les documents doivent être accessibles au personnel autorisé.</p> <p>L'unité organisationnelle peut également définir quels éléments doivent être documentés :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• le nombre de contacts établis</li> <li>• le nombre de consultations brèves</li> <li>• les projets réalisés entre les pairs</li> <li>• le nombre d'activités visant à défendre les intérêts des personnes</li> <li>• les entretiens avec les partenaires du réseau</li> <li>• les informations quantitatives sur le matériel remis</li> <li>• les événements critiques pertinents</li> <li>• la satisfaction de la clientèle</li> </ul>	<p>Lignes directrices de la documentation</p> <p>Système de documentation</p>	Disponibles et utilisés par le personnel



# Impressum

**Editeur**

Office fédéral de la santé publique (OFSP)

**Date de publication**

Octobre 2021

**Auteurs**

Office fédéral de la santé publique en collaboration avec Infodrog, Centrale nationale de coordination des addictions, et des spécialistes du domaine des addictions.

**Layout du référentiel QuaTheDA 2020**

Heyday, Konzeption und Gestaltung GmbH, Berne

**Adaptation des layouts pour le manuel QuaTheDA 2021**

Graphus Sàrl, Lausanne

**Informations complémentaires**

Office fédéral de la santé publique (OFSP)

Case postale, CH-3003 Berne

[sucht-addiction@bag.admin.ch](mailto:sucht-addiction@bag.admin.ch)

[office@infodrog.ch](mailto:office@infodrog.ch)

[www.quatheda.ch](http://www.quatheda.ch)

[www.bag.admin.ch/addictions](http://www.bag.admin.ch/addictions)