

Charte d'engagement pour un Service Public d'Information en Santé

Recommandations des collèges thématiques du
comité stratégique



Sommaire

Sommaire	3
Préambule commun	4
Nos 8 engagements :	4
Collège « Bottom Up » - Charte de recueil des usages et leur prise en compte	6
Recommandations, préconisations et bonnes pratiques	6
Axe 1- Encourager l'expression des utilisateurs et la prendre en compte	8
1. Encourager l'expression des utilisateurs	8
2. Offrir des garanties de transparence vis-à-vis des utilisateurs et des parties prenantes concernant l'utilisation des retours	8
a. Analyse de données d'usages	8
b. Expression des utilisateurs (satisfaction, suggestion, réclamation)	8
c. Questions des utilisateurs	8
d. Témoignages des utilisateurs	8
e. Co-construction avec les personnes à partir du Lab	8
3. Orienter et transmettre les demandes aux parties prenantes concernées	8
4. S'engager à une réponse, automatique ou personnalisée	9
Axe 2 - Définir et appliquer des critères d'évaluation de la qualité du recueil et des réponses apportées aux personnes	9
1. Définir des indicateurs de qualité garantissant une prise en compte adaptée des retours des utilisateurs	9
2. Appliquer et analyser les indicateurs définis et rendre compte aux parties prenantes	9
Axe 3 - Evaluer l'impact de la prise en compte des recueils d'usages	9
1. Elaborer des indicateurs d'impact et les mettre en œuvre	9
2. Mettre en place et animer un réseau pour évaluer l'impact	10
Annexe : Modalités de recueil des différentes typologies de retours et de besoins exprimés	11
1. Méthodes fonctionnelles au sein de la plateforme :	11
2. Méthodes à développer via le Lab :	11
3. Méthodes en dehors de la plateforme :	11

Préambule commun

Le Service Public d'Information en Santé (SPIS) et ses parties prenantes s'engagent à fournir à toutes et à tous une information exhaustive et adaptée à leurs besoins en fonction de leur lieu de vie sur l'ensemble du territoire français.

Le SPIS couvre un large périmètre d'information en santé : prévention, promotion de la santé, information sur les pathologies, offre de soin (publique, privée, institutionnelle, libérale, etc.), offre médico-sociale, sécurité et alertes sanitaires, produits de santé, droits des usagers en matière sanitaire.

Santé.fr est l'outil opérationnel du SPIS. Cet outil se matérialise en un site internet et une application mobile.

Santé.fr est un espace de services et d'indexation de contenus destiné à toutes et à tous, et donc susceptible de recevoir et d'encourager une large typologie de retours. Cette plateforme internet évolue en fonction du repérage des besoins des personnes et de leur entourage (professionnels, proches et bénévoles). Ces évolutions reposent sur un processus de travail collaboratif prenant en compte les enjeux de compréhension et de littératie de chaque personne. Grâce à Santé.fr et à son application géolocalisée, une information territorialisée de l'ensemble de l'offre de santé sera proposée aux personnes en fonction des spécificités des territoires.

La signature de cette charte engage sur les valeurs du SPIS et témoigne de l'engagement des parties prenantes en faveur de la mise en œuvre et la promotion du Service Public d'Information en Santé (SPIS).

Nos 8 engagements :

1. Faciliter l'accès de toutes et tous à des informations de santé de référence et de confiance, claires et compréhensibles et une meilleure orientation des personnes au sein du système de santé.
2. Permettre de développer l'analyse critique des meilleures connaissances disponibles (notamment de celles issues des données concernant la santé des personnes et leur environnement, des évaluations des actions menées, des expertises indépendantes, des études d'impact en santé et de la recherche).
3. Produire des contenus et nouvelles fonctionnalités en conformité avec les recommandations d'accessibilité des supports numériques.
4. Construire des stratégies d'action adaptées aux populations et accessibles à tous avec une attention portée d'« aller vers » les personnes concernées, de médiation, de clarté des

messages et d'adaptation aux besoins et capacités de chacun (renforcement de l'empouvoirement¹ et de la littératie en santé²).

5. Adapter les stratégies d'action aux spécificités de chaque territoire (quartiers prioritaires de la politique de la ville, territoires ruraux, territoires de montagne, territoires à forte saisonnalité, territoires frontaliers, outre-mer) et pour cela s'appuyer sur des leviers locaux de référence favorisant ou renforçant la dynamique « d'aller vers » les personnes :
 - en faisant émerger dans chaque territoire l'ensemble des informations santé spécifiques ;
 - en veillant à la fiabilité des informations territoriales recueillies et à leur mise à jour conformément aux standards de qualité de l'information santé.
6. Associer l'ensemble des parties prenantes (personnes concernées, élus locaux et nationaux, associations, entreprises, organismes représentatifs des professionnels et des acteurs de la santé) et encourager leurs retours en les intégrant dans le processus d'amélioration des informations proposées.
7. Définir et appliquer des critères d'évaluation de la qualité du recueil d'usages, des réponses apportées aux usagers et de l'impact de leur prise en compte sur le service public d'information en santé.
8. Définir et appliquer des critères d'évaluation d'impact de l'amélioration de l'information sur la mise en œuvre des politiques publiques.

¹ Renforcement des capacités individuelles et collectives favorisant l'estime de soi, la confiance en soi, l'initiative et le contrôle

² La littératie est l'aptitude à comprendre, à utiliser l'information écrite dans la vie courante, à la maison, au travail et dans la collectivité en vue d'atteindre des buts personnels et d'étendre ses connaissances et ses capacités (OCDE).

Collège « Bottom Up » - Charte de recueil des usages et leur prise en compte

Recommandations, préconisations et bonnes pratiques

Le document ci-dessous constitue le livrable produit par le collège relatif au recueil des usages et leur prise en compte. La finalité de ce collège a été de produire des recommandations afin d'assurer le recueil des usages, leur traitement, la priorisation et l'intégration dans les orientations tant du Service Public d'Information en Santé (SPIS) que des actions menées par ses membres. Cette démarche répond à plusieurs enjeux : permettre au SPIS d'être réellement en phase avec les habitudes, les besoins et les attentes de ses destinataires ; faciliter la part active des personnes dans les parcours de santé et de soins ; renforcer l'implication des personnes comme levier d'amélioration de la qualité, la pertinence et l'accessibilité de l'information en santé.

Formalisé sous forme de Charte, ce document contient des recommandations engageant à la fois le Service Public d'Information en Santé et les acteurs associés.

Pour réussir à mieux prendre en compte les retours des utilisateurs afin d'améliorer l'information publique en santé, le Service Public d'Information en Santé, notamment via le site Santé.fr, et l'ensemble des parties prenantes s'engagent à encourager et intégrer leurs retours, comme outil d'amélioration de l'information en santé, et *in fine* du service rendu aux personnes.

Au sein du SPIS, Santé.fr est un espace de services et d'indexation de contenus touchant un large périmètre de la santé, destiné à l'ensemble des personnes, et donc susceptible de recevoir une large typologie de retours (cf. annexe outils).

Ainsi le dispositif de recueil de données (au sens large) doit permettre de mieux prendre en compte les usages et d'organiser des retours vers les personnes et vers les acteurs du système de santé sur trois niveaux distincts :

- Les fonctionnalités du dispositif Santé.fr ;
- Les réponses apportées par Santé.fr ;
- Les problématiques et signaux faibles concernant l'organisation du système de santé.

Le Service Public d'Information en Santé ainsi que ses parties prenantes s'engagent à prendre en compte les retours des utilisateurs pour atteindre les objectifs suivants :

- Une meilleure information ;
- Une meilleure orientation ;
- Un enrichissement des contenus et services proposés.

Les retours des utilisateurs peuvent émaner de différents circuits complémentaires :

Retours d'une personne navigant sur le site Santé.fr	Analyse des données de navigation sur la plateforme et d'audience : préoccupations santé/usages sur le site/tracking signaux faibles
Retours d'une personne réagissant au service proposé par Santé.fr	Satisfaction/signalement erreur/réclamations /questions ou commentaires libres
Retours d'une personne partie prenante dans l'évolution des contenus et fonctionnalités de Santé.fr	Lab/suggestions/évaluation
Retours d'une personne sur son expertise d'usage (individus, ou via associations et autres intermédiaires)	Suggestions/témoignages/évaluation sur le service rendu et les politiques publiques

Enfin, le SPIS et ses parties prenantes s'engagent à développer des modes de recueil des retours des utilisateurs selon un format non numérique, pour ne pas exclure les populations n'ayant pas accès à internet, ne le maîtrisant pas, ou ne souhaitant pas l'employer.

Pour faciliter ce travail, une pré-classification des recommandations est proposée.

Cette pré-classification est structurée en 3 axes :

1. Encourager l'expression des utilisateurs et la prendre en compte
2. Définir et appliquer des critères d'évaluation de la qualité du recueil et des réponses apportées aux utilisateurs
3. Évaluer l'impact de la prise en compte des recueils d'usages

Axe 1- Encourager l'expression des utilisateurs et la prendre en compte

1. Encourager l'expression des utilisateurs

Le Service Public d'Information en Santé et ses parties prenantes s'engagent à encourager l'expression des utilisateurs par des modalités de recueil diversifiées, accessibles et visibles, y compris non numériques. Pour une expression en toute confiance, le SPIS assure les conditions de transparence détaillées ci-dessous.

2. Offrir des garanties de transparence vis-à-vis des utilisateurs et des parties prenantes concernant l'utilisation des retours

Le SPIS s'engage au respect de l'anonymat et de la vie privée, ainsi qu'à la neutralité dans le traitement des retours et la réponse apportée.

a. Analyse de données d'usages

Santé.fr s'engage à afficher aux utilisateurs ce qui est fait des données d'usages, d'audiences, de requêtes effectuées sur le site. Santé.fr s'engage à communiquer régulièrement les statistiques de fréquentation et les résultats des enquêtes de satisfaction

b. Expression des utilisateurs (satisfaction, suggestion, réclamation)

Le Service Public d'Information en Santé s'engage à assurer un suivi des demandes et suggestions, réclamations des utilisateurs. Sur le site Santé.fr, les modalités de prise en compte de l'expression des utilisateurs doivent être clairement explicitées.

c. Questions des utilisateurs

Le SPIS s'engage à créer des outils valorisant les questions des utilisateurs. Les retours des utilisateurs, au-delà des réponses qui leur seront faites individuellement, peuvent être portés à la connaissance des autres utilisateurs de manière anonymisée.

d. Témoignages des utilisateurs

Le SPIS s'engage à s'appuyer sur les expériences des utilisateurs pour faciliter le partage entre les utilisateurs et améliorer leur capacité d'agir.

e. Co-construction avec les personnes à partir du Lab

Le Lab est un outil dans lequel le SPIS s'engage à associer toutes et tous à la co-construction du site Santé.fr (voir en annexe).

3. Orienter et transmettre les demandes aux parties prenantes concernées

En réponse à une demande précise d'un usager, le Service Public d'Information en Santé doit se doter des modalités nécessaires, en lien avec les parties prenantes concernées, pour pouvoir répondre aux besoins exprimés.

4. S'engager à une réponse, automatique ou personnalisée

Tout retour d'utilisateur recueilli fait l'objet d'un accusé de réception.

Si besoin, une réponse personnalisée est apportée. Les réponses proposées par Santé.fr se doivent de respecter l'universalité du langage et des délais de réponse raisonnables.

Axe 2 - Définir et appliquer des critères d'évaluation de la qualité du recueil et des réponses apportées aux personnes

1. Définir des indicateurs de qualité garantissant une prise en compte adaptée des retours des utilisateurs

Le Service Public d'Information en Santé et les parties prenantes s'engagent à élaborer les indicateurs de qualité partagés pour le traitement des retours des utilisateurs, notamment sur les aspects suivants :

- Typologie des profils utilisateurs pris en compte (toute catégorie socio-professionnelle), typologie des retours (indicateurs de qualité : positifs/négatifs, type de demande : questions sur le contenu, questions sur les fonctionnalités, questions personnelles...), typologie des réponses apportées (réponse automatique, réponse personnalisée..) ;
- Taux de réponse personnalisée aux retours des utilisateurs ;
- Délais de réponse et de réactions du service concerné ;
- Taux de satisfaction des utilisateurs sur les réponses apportées ;
- Évolutions des contenus et services du site Santé.fr, à partir de l'analyse des retours des utilisateurs ;
- Evolution des contenus des émetteurs concernés par le retour des utilisateurs.

2. Appliquer et analyser les indicateurs définis et rendre compte aux parties prenantes

Axe 3 - Evaluer l'impact de la prise en compte des recueils d'usages

1. Elaborer des indicateurs d'impact et les mettre en œuvre

Le Service Public d'Information en Santé, en lien avec ses parties prenantes, s'engage à contribuer, grâce aux outils de recueil des retours des utilisateurs et à l'analyse qui en est issue, à évaluer l'impact de la prise en compte des recueils d'utilisateurs sur :

- Le service rendu aux utilisateurs ;
- L'adhésion aux recommandations de prévention/promotion de la santé ;
- Le comportement des utilisateurs (dans leur recherche d'information, d'accès à un service de santé, un professionnel...).

2. Mettre en place et animer un réseau pour évaluer l'impact

Pour pouvoir mesurer l'impact de la prise en compte des retours des utilisateurs, le SPIS s'engage à mettre en place un dispositif de suivi des retours des utilisateurs via Santé.fr avec les parties prenantes concernées.

Cela peut prendre la forme d'un réseau de correspondants, réuni régulièrement et animé par le SPIS.

Pour cela, le SPIS s'engage à partager et discuter avec les parties prenantes les informations issues du traitement des retours des utilisateurs sur le site Santé.fr (type de retour, profils des utilisateurs, mots-clés, etc.) afin de contribuer à co-construire les réponses à apporter.

Annexe : Modalités de recueil des différentes typologies de retours et de besoins exprimés

Afin d'encourager les personnes à exprimer les différents types de retours exprimés ci-dessus, il est nécessaire de multiplier les différentes voies et méthodes de recueil de ces retours.

Les parties prenantes du Service Public d'Information en Santé ont suggéré, à titre d'exemples, les modalités suivantes :

1. Méthodes fonctionnelles au sein de la plateforme :
 - Widget sur le site : de retours qualitatifs, de satisfaction ;
 - Page contact ;
 - Forum de discussion ;
 - Espace de témoignages, outil de recueil d'expérience.
2. Méthodes à développer via le Lab :

Tester les contenus auprès des personnes ce qui peut permettre des ajustements auprès des émetteurs de Santé.fr.

Incitation d'utilisateurs engagés pour devenir des ambassadeurs Santé.fr auprès de leurs proches, du grand public, notamment peu connectés.

3. Méthodes en dehors de la plateforme :
 - Enquête utilisateurs ;
 - Questionnaires de satisfaction ;
 - Focus groupes, sur des sujets ciblés ;
 - Concertation et participation citoyenne : ateliers de co-construction sur des contenus d'information ou d'identification des besoins, conférences de consensus sur des sujets de controverse scientifique et technique, etc.

Par ailleurs une réflexion doit être menée sur la mise en place de points de contact présentiel pour accéder à l'information en santé de Santé.fr, et éventuellement d'autres parties prenantes :

- Messagerie avec un contact humain direct téléphonique ;
- Contact humain, via les Agences régionales de santé par exemple, ou des structures locales de référence selon le maillage territorial identifié dans l'état des lieux des ressources existantes ou à créer sur les territoires.

En synthèse, les recommandations / engagements du collège « Bottom Up » sont de :

1. Définir et appliquer des critères d'évaluation de la qualité du recueil et des réponses apportées aux utilisateurs ;
2. Encourager les retours des utilisateurs et les intégrer dans le processus d'amélioration des informations santé proposées ;
3. Évaluer l'impact de la prise en compte des recueils d'usages sur le service public d'information en santé.