Services Médias – Edition du 18 septembre 2017

**Le site d’informations pour proches aidants qui travaillent répond à leurs besoins**

**Au fil des mois, la fréquentation du site internet** [**www.info-workcare.ch**](http://www.info-workcare.ch) **s’est tassée, mais reste élevée avec un peu moins de 500 visiteurs mensuels. Pour en savoir plus sur sa nouvelle offre d’informations destinées aux proches aidants qui travaillent, Travail.Suisse a fait réaliser une évaluation par un bureau spécialisé. Le verdict est limpide : la première plateforme nationale gratuite et trilingue répond aux besoins des personnes concernées.**

*Par Valérie Borioli Sandoz, Responsable Politique de l’égalité*

Passé l’effet d’annonce et de nouveauté, il était attendu que la fréquentation du site [www.info-workcare.ch](http://www.info-workcare.ch) se tasse, ce qui s’est vérifié. Durant les six derniers mois, de mars à août, on dénombre près de 640 sessions et 480 utilisateurs du site chaque mois, soit un peu plus de la moitié de ce que Travail.Suisse avait mesuré durant les premiers mois (1000 visiteurs par mois). Par session, un utilisateur ou une utilisatrice consulte environ 6 pages. Ces chiffres de fréquentation sont assez stables dans le temps.

Lancé le 25 octobre 2016 grâce aux aides financières prévues par la Loi sur l’égalité, le site [www.info-workcare.ch](http://www.info-workcare.ch) est surtout consulté par la partie germanophone des internautes situés en Suisse : sur les six derniers mois, 51% des sessions ont été réalisées en langue allemande, tandis que le français est choisi pour 35% d’entre elles. Le site est peu consulté en italien (4%), le reste des sessions étant essentiellement réalisées sur des ordinateurs programmés en anglais.

**Forte fréquentation romande, début de sensibilisation alémanique**

Cette répartition est similaire quand on regarde la provenance cantonale des utilisateurs : la majeure partie provient de Suisse alémanique (67%), mais une part importante des consultations émane d’internautes situés en Suisse romande (31%). Le Tessin n’est à l’origine que de 2,21% de l’utilisation du site. En Suisse alémanique, le canton de Zürich caracole en tête avec 31% des sessions, suivi par Vaud et Berne (13,9% et 12,55%), puis par trois cantons romands (Valais avec 6,5%, Genève avec 4,8% et Fribourg avec 4,3%) et un alémanique (Lucerne avec 4,2%). Les autres cantons suivent avec chacun quelques pourcents.

Cette relativement forte fréquentation depuis la Suisse romande est à comprendre dans un contexte où les cantons romands, à la suite du canton de Vaud pionnier en la matière, sensibilisent sur la question des proches aidants depuis plusieurs années. La Journée des proches aidants du 30 octobre ([www.journee-proches-aidants.ch](http://www.journee-proches-aidants.ch)), organisée par les cantons, permet de faire connaître les offres des associations et des ligues de santé au niveau régional, de discuter de la thématique lors de conférences, etc. Les six cantons romands y participent, tandis qu’aucune initiative similaire au plan cantonal n’existe (encore) en Suisse alémanique.

Pourtant, les choses commencent à bouger, à Zürich notamment. En effet, le 30 octobre prochain, Travail.Suisse participera à un colloque d’impulsion intitulé « Berufstätig sein und Angehörige betreuen: Wie gelingt dies ? » organisé par le prestataire de service Entlastungsdienst, une organisation à but non lucratif active dans plusieurs cantons alémaniques. Sont attendus experts et professionnels dans le domaine du care – dont le Professeur Dr. Iren Bischofberger de l’Institut de recherche Careum qui a suivi le développement d’info-workcare.ch, mais aussi proches aidants et représentants de l’économie et du monde du travail.

[**www.info-workcare.ch**](http://www.info-workcare.ch) **décharge effectivement les proches aidants**

Voilà pour quelques chiffres livrés par l’outil d’analyse embarqué sur le site (Google analytics). Grâce à cette technologie, on apprendra aussi, pour l’anecdote, que le site est consulté principalement depuis un ordinateurs (PC, Laptop pour 74,4% des sessions) et beaucoup moins par le téléphone (18,4%) et encore moins depuis une tablette (7,2%).

Pour en savoir plus et de manière plus différenciée, Travail.Suisse a mandaté le bureau interface à Lucerne de réaliser une évaluation qualitative. Grâce à un Groupe focus constitué durant la réalisation du site, puis à un questionnaire anonyme accessible aux utilisateurs sur le site une fois le site opérationnel, l’évaluation livre des résultats encourageants, malgré le fait que le questionnaire a été placé en ligne durant une relativement courte période (du 21 mars au 9 mai).

Au chapitre des enseignements livrés par l’évaluation, le public visé à l’origine est bien celui qui consulte effectivement le site : hommes et femmes actifs professionnellement qui aident des proches durant leur temps libre, indépendamment de toute maladie ou pathologie. Le site permet au public cible une décharge certaine : il leur est enfin possible de trouver toutes les informations nécessaires réunies dans un seul endroit. Ensuite, le site aide le public cible à organiser la garde des proches et les soutient dans la difficile conciliation de l’activité professionnelle et de l’aide aux proches.

**Les utilisateurs du site s’y retrouvent facilement**

Le site contient de très nombreuses informations, à lire en ligne ou parfois à télécharger sous la forme de documents PDF qu’il est alors possible de lire hors ligne, sur papier. Ce fait est particulièrement apprécié. Malgré cette richesse en informations, les utilisateurs déclarent qu’ils arrivent rapidement à trouver l’information qu’ils recherchent. Une critique sur les trop nombreux liens internes a été prise en considération et le site a été nettoyé des liens redondants.

Les contenus sont jugés conformes aux besoins des proches aidants qui travaillent, la cible du site [www.info-workcare.ch](http://www.info-workcare.ch). Les thèmes traités sont les bons et sont importants. Aucun thème n’est inutile. Les informations sont compréhensibles pour la très grande majorité des personnes qui ont participé à l’évaluation en ligne.

**Adresses utiles de proximité très demandées**

Les utilisateurs du site sont surtout friands d’informations générales, puis d’adresses utiles et de conseils pratiques. Ce sont les pages qui sont consultées le plus fréquemment. Une mise à jour régulière des adresses de proximité est souhaitée et recommandée. Cela a d’ailleurs été le cas en août dernier.

Depuis cette date, les organisations qui offrent des services dans le domaine des proches aidants, ont la possibilité de les transmettre à Travail.Suisse en une seule fois grâce à un fichier excel pré-formaté préparé à leur intention. Il ne leur est plus demandé de remplir le formulaire en ligne, ce qui s’est révélé fastidieux dans le cas d’une organisation active plusieurs, voire dans tous les cantons.

Le projet se terminera sans doute à la fin 2017. Une nouvelle campagne pour faire connaître [www.info-workcare.ch](http://www.info-workcare.ch) encore plus au public est en préparation, conformément à l’une des recommandations du bureau d’évaluation.

Dans le futur, une amélioration et un enrichissement de l’offre du site est à l’ordre du jour, en particulier en matière de handicap, un thème qui a été volontairement laissé de côté au départ. L’avenir dira de quelle manière se poursuivra le développement de la première plateforme nationale d’informations destinées aux proches aidants qui travaillent. En tous les cas, Travail.Suisse s’y engage avec autant d’énergie qu’au début de son projet !