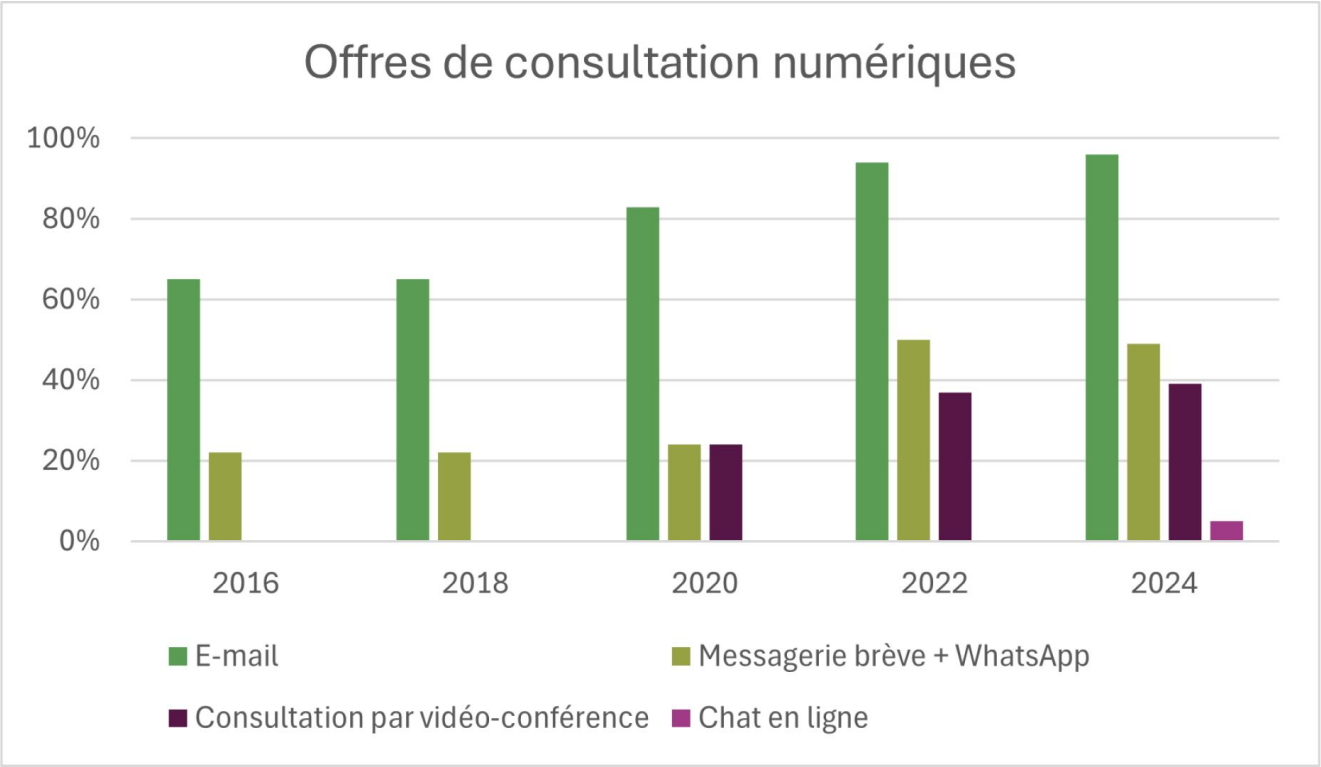

NOUVELLES DE L'ASSOCIATION PROFESSIONNELLE

Conseils numériques dans les centres de puériculture

La numérisation a pris de l'importance dans les centres de puériculture (CP) et offre aux parents des possibilités de soutien innovantes. L'Association suisse des centres de puériculture a élaboré un dossier sur le thème du conseil numérique dans les centres de puériculture, qui met en lumière les développements, les défis et les perspectives du conseil numérique dans les centres de puériculture.

Évolution et statu quo

Les outils de conseil numériques se sont établis au cours des dernières années, surtout en raison de la demande accrue des jeunes parents. Une enquête du SF MVB a montré que presque tous les centres de conseil (96 %) proposent des conseils par e-mail. Les consultations par messagerie et par vidéo sont également répandues, mais moins sur l'ensemble du territoire. La pandémie Corona a nettement accéléré cette tendance. Malgré une acceptation croissante, les offres numériques restent un élément complémentaire aux formes traditionnelles de conseil.

Avantages de la numérisation

Le conseil numérique offre aux parents une plus grande flexibilité, par exemple en cas de restrictions géographiques ou temporelles. Le conseil vidéo permet également d'apporter un soutien dans les régions périphériques ou en cas d'obstacles liés à la santé. Des outils tels que les services de messagerie favorisent les demandes de renseignements rapides et l'échange de documents, tandis que les vidéos explicatives contribuent à atteindre le groupe cible.

Défis à relever

L'introduction d'offres numériques est rendue difficile par les préoccupations relatives à la protection des données, le manque de ressources financières et le manque de formation des conseillers. Les préoccupations en matière de qualité sont particulièrement présentes lors de l'évaluation de situations complexes. En outre, il manque souvent des normes uniformes en ce qui concerne le choix et l'intégration de solutions techniques.

Blended Counseling : une méthode d'avenir

La combinaison de méthodes de conseil numériques et analogiques, appelée "blended counseling", donne des résultats prometteurs. Des projets menés en Suisse ont montré que les outils numériques tels que les vidéoconférences ou la communication par Messenger peuvent être bien intégrés dans les concepts de conseil, à condition que les conseillers soient suffisamment formés. La méthode est particulièrement efficace pour les besoins de conseil flexibles ou pour les groupes cibles ayant un accès limité aux offres sur place.

Les outils tels que les services de messagerie ou les consultations vidéo permettent de réduire les temps de déplacement, de répondre rapidement aux questions brèves et d'atteindre les familles disposant de peu de temps. Pour les sujets complexes, les entretiens personnels restent essentiels.

La mise en œuvre nécessite des plateformes conformes à la protection des données, des règles claires d'accessibilité et une infrastructure technique. Un mélange harmonisé de 2 à 3 modes de communication permet d'éviter le surmenage et facilite l'intégration dans le concept de conseil.

Perspectives

La transformation numérique offre de nombreuses opportunités à la MVB, mais nécessite une approche systématique et centrée sur le client. Dans ce contexte, le blended counseling peut jeter un pont entre les formats de conseil traditionnels et modernes. Grâce à des investissements ciblés dans la technique et la formation, la MVB peut devenir plus numérique, plus flexible et plus inclusive.

Ces développements soulignent que le conseil numérique est plus qu'un complément - c'est une perspective d'avenir pour le conseil familial à l'ère du numérique.

Vous trouverez le dossier complet sur notre site Internet.

Andrea Trummer, Directrice de l'Association suisse des consultations parents-enfants