

Stop-tabac.ch

RAPPORT D'ÉVALUATION Satisfaction des utilisateurs du site Internet et de l'application pour smartphone

Evelyne Laszlo – Le 11 décembre 2017

1. Introduction

Le programme Stop-tabac a constamment utilisé les nouvelles technologies pour renouveler ses prestations et pour devenir un programme interactif complet d'aide à la désaccoutumance au tabac. Il offre sur son site Internet et sur son application pour smartphones une palette de prestations et apporte aux utilisateurs des informations, des conseils, un suivi personnalisé et un soutien social.

Nous avons utilisé 3 méthodes afin d'évaluer ce programme. D'abord, des entretiens face à face ont été réalisés auprès d'usagers pour recueillir des suggestions d'améliorations sur le contenu, l'ergonomie et l'aspect graphique du site Internet et de l'application. Ensuite, une *boîte à suggestions* a été postée sur Internet afin de recueillir des suggestions (un seul champ texte ouvert). Enfin, un questionnaire de satisfaction a été soumis en ligne aux utilisateurs de l'application mobile.

Les résultats permettront de nouveaux développements et des modifications afin d'augmenter le nombre d'utilisateurs, leur degré de satisfaction et l'efficacité de ce programme.

2. Méthodes

2.1. Tests avec des utilisateurs du site Internet

Douze utilisateurs ont été recrutés en 2017 sur le forum de discussion « la Tribu » avec comme critères d'inclusion de connaître le site et de l'avoir utilisé au cours des 30 derniers jours. L'échantillon se compose de 9 femmes et 3 hommes dans la tranche d'âge de 39 à 56 ans. Tous étaient des ex-fumeurs, et 9 des 12 personnes interrogées habitent en Suisse francophone, 2 personnes en France et une en Belgique.

Les utilisateurs devaient parcourir le site Internet en même temps que l'évaluateur, tester les outils éventuellement non-connus et répondre à des questions concernant leurs opinions et degré de satisfaction, ainsi qu'apporter des remarques et suggestions d'améliorations. Chaque entretien, en français, a duré entre 30 et 45 minutes suivant le nombre de remarques apportées.

Les utilisateurs ont été contactés par Skype avec partage d'écran dans 5 cas sur 12 ou par téléphone dans 7 cas sur 12.

2.2. Boîte à suggestion en ligne sur le site Internet

Parmi les suggestions déposées au cours des 20 derniers mois sur le site Internet, 16 ont été retenues comme étant valides, les autres réponses (n=79) n'étaient pas pertinentes ou pas exploitables.

2.3. Questionnaire online de satisfaction sur l'utilisation de l'application smartphone

Après avoir installé l'application, les utilisateurs peuvent répondre à un questionnaire facultatif après 1 mois d'utilisation. Nous n'avons utilisé que les 1402 réponses recueillies durant 3 mois, du 1 août au 30 octobre 2017. Parmi ces répondants, 214 personnes (15% de 1402) ont pris la peine d'écrire une ou plusieurs suggestions (champs de texte libre).

3. Résultats

Caractéristiques des participants

	Nombres de participants	Fumeurs (Réguliers et occas.), les autres sont des ex-fumeurs	Âge moyen	Sexe
Tests individuels (site Internet)	12	0 (0%)	47	9 femmes (75%) 3 hommes (25%)
Boîte à suggestions	16	--	--	--
Questionnaire via l'application	1402	294 (21%)	35-40	919 femmes (65.5%) 483 hommes (35.5%)

La moyenne d'âge des participants varient autour de 40-45 ans (de moins 20 à plus 60 ans). Il y a une majorité de femmes et d'ex-fumeurs venant de France, de Suisse ou de Belgique.

4. Résultats pour le site Internet www.stop-tabac.ch

4.1. Suggestions d'amélioration concernant l'ergonomie du site Internet

Nombre total de suggestions d'amélioration concernant l'ergonomie du site	Tests individuels N=25	Boîte à suggestions N=7	Total N=32	% N=32
Raccourcir /résumer certaines pages trop longues ou « trop compactes »	3	2	5	15.6%
Réviser certains liens qui ne fonctionnent pas	3	1	4	12.5%
Améliorer la présentation des pages (trop longues) pour lecture en smartphones	2	1	3	9.4%
Vérifier les illustrations qui font défauts (carrés blancs)	3		3	9.4%
Augmenter la visibilité du compteur trop discret et trop bas dans la page/difficile à trouver/à lire	2	1	3	9.4%
Mieux hiérarchiser certains sous-menus (gérer le manque /tabac et santé/thème du poids)	3		3	9.4%
Sur écran normal, moderniser le menu (rond bleu) un peu vieillot/statique (par rapport à la version pour tablettes et smartphones)	1	1	2	6.3%
Sur écran normal, rajouter des menus déroulants (on ne voit pas le contenu tout de suite sans cliquer et ouvrir une page)	2		2	6.3%
Mettre plus en avant le compteur du poids /le thème du poids	2		2	6.3%
Couleur et script des lettres devraient être modernisés	1		1	3.1%

Valoriser le compteur sur smartphone	1	1	3.1%
Rajouter des illustrations	1	1	3.1%
Rajouter des vidéos pour présenter certains thèmes	1	1	3.1%
Rajouter des jeux pour s'occuper en cas de <i>craving</i>		1	3.1%

La nécessité de raccourcir/aérer le contenu de certaines pages a été suggéré par 5 personnes alors que 3 autres proposent d'améliorer leur présentation pour lecture sur smartphone, ce qui correspond au deux tiers de notre échantillon (67%) et au 25% du total des idées recueillies. Un grand nombre d'utilisateurs consultent aujourd'hui les pages du site Internet via une tablette ou un smartphone. Il leur paraît désormais primordial de se trouver sur un site Internet totalement « responsive », c'est-à-dire accessible depuis tous les appareils, avec une lecture de page facilitée et des menus aisément accessibles et intuitifs.

Quatre suggestions relatives aux liens cassés et 3 autres relatives à des liens cassés pour des illustrations/photos suggèrent qu'un accent doit être mis sur la révision de ces liens. Deux personnes ont remarqué une différence d'ergonomie et un décalage entre la version actuelle responsive en lecture smartphone et celle du site Internet désormais plus ancienne, avec des menus qui ne se déroulent pas et un graphisme plus ancien.

Trois utilisateurs des tests individuels ont mentionné qu'ils appréciaient le fait que la présentation du site (couleurs et menus) reflète le professionnalisme et le sérieux du site et rassure l'utilisateur qui va passer d'une page à l'autre avec l'envie d'y rester, d'en savoir davantage.

4.2. Suggestions d'améliorations concernant le contenu du site Internet

Nombre total de suggestions d'amélioration concernant le contenu du site	Tests individuels N=14	Boîte à suggestions N=9	Total N=23	% N=23
Raccourcir/Vulgariser/simplifier certaines pages	3	1	4	17.4%
Mettre plus en avant les compteurs du poids avec un compte rendu diabétique, des conseils...	3	1	4	17.4%
Intégrer un calcul de substance toxique	1	1	2	8.7%
Mieux expliquer les symptômes de sevrage avec une vidéo ou une brochure (la page sur le <i>craving</i> n'est pas assez vulgarisée)	1	1	2	8.7%
Mettre en avant le témoignage du jour pour rendre plus humain le site/donner la parole aux utilisateurs à travers des news	1	1	2	8.7%
Instaurer une minuterie pour le vapotage		1	1	4.4%
Instaurer compteur de vie perdue versus de vie gagnée		1	1	4.4%
Mettre à jour des adresses et rubriques cantonales		1	1	4.4%
Rajouter une fiche technique sur la rééducation respiratoire		1	1	4.4%
Accentuer, développer davantage les bienfaits du tabac (au-delà du cœur et des poumons)	1		1	4.4%
Ajouter l'heure d'arrêt, tout autant symbolique, et permettant une date et compteur plus précis.	1		1	4.4%

Créer un espace personnel sur le site où l'on retrouve l'ensemble des outils et des résultats, tests, compteurs, journal, contrat etc... / donner un accès à sa page du coach	1	1	4.4%
Dans le coach donner un compte rendu un peu plus élaboré des tests en indiquant l'éloignement des scores personnels des scores de références	1	1	4.4%
Avoir ma page personnelle privée en responsive sur mon téléphone.	1	1	4.4%

Un tiers des personnes interrogées pense qu'il serait souhaitable de modifier certaines pages trop longues, notamment celles qui donnent une information en lien avec la gestion du manque (le *craving* et la lutte contre le *craving*) et celles sur les moyens pour limiter la prise de poids. Un tiers également suggère qu'un contenu plus approfondi sur la thématique du poids répondrait à une demande des utilisateurs, de même qu'une révision du contenu des pages sur les symptômes de sevrage qui apparaît être parfois trop denses, redondantes et pas assez pragmatiques.

D'autres suggestions font référence à l'animation du site jugé pour certaines personnes un peu trop statique. Ainsi l'affichage de témoignages, un accès personnel aux différents compteurs et tests, des news dédiés aux personnes en train de faire une démarche pourraient rendre le site plus humain.

Un utilisateur du test individuel mentionne le fait qu'il y passe à chaque fois beaucoup plus de temps que prévu, notamment parce qu'une page web en amène une autre et suscite son intérêt. Cet utilisateur précise aussi que le fait de lire toutes sortes d'informations et de passer du temps sur le site lui permet de mieux gérer les situations de *craving* et les réponses qu'il y trouve le rassurent dans ces moments-là.

5. Résultats de l'enquête en ligne sur l'application smartphone stop-tabac

5.1. Satisfaction

Nombre de répondants		1402	
Tabagisme	Je fume tous les jours	276	19.7%
	Je fume occasionnellement (pas tous les jours)	18	1.3%
	Je suis ex-fumeur	1103	78.7%
	Je n'ai jamais été fumeur	3	0.2%
	Sans réponse	2	0.1%
Fréquence d'utilisation de l'application	Plusieurs fois par jour	704	50.2%
	Une fois par jour	394	28.1%
	Plusieurs fois par semaine	213	15.2%
	Une fois par semaine	25	1.8%
	Plusieurs fois par mois	21	1.5%
	Une fois par mois ou moins	5	0.4%
	Sans réponse	40	2.9%
Jugement global de l'application	Insatisfaisante	0	0%
	Peu satisfaisante	6	0.5%
	Moyennement satisfaisante	60	4.3%
	Assez satisfaisante	602	42.9%
	Très satisfaisante	669	47.7%
	Sans réponse	65	4.6%

L'application Stop-tabac vous aide-t-elle ou vous a-t-elle aidé à arrêter de fumer:	Au, contraire, incite à refumer	0	0%
	Pas du tout aidé	13	0.9%
	Un peu aidé	599	42.7%
	Beaucoup aidé	731	52.2%
	Sans réponse	59	4.2%
Les messages et notifications envoyées par l'application	N'aident pas dans l'arrêt, au contraire donnent envie de fumer	3	0.2%
	N'aident pas vraiment, cela fait penser au tabac	17	1.2%
	Aident un peu mais il y en a trop	59	4.2%
	Aident et donnent des informations utiles	928	66.2%
	Aident beaucoup dans l'arrêt	326	23.3%
	Sans réponse	69	4.9%
Avez-vous déjà consulté un-e tabacologue (=médecin, infirmière ou psychologue spécialisé-e dans le traitement de la dépendance au tabac) ?	Oui, je suis actuellement traitée par un-e tabacologue	52	3.7%
	J'ai été traité-e par un-e tabacologue par le passé	144	10.3%
	Non, je n'ai jamais consulté de tabacologue	1199	85.5%
	Sans réponse	7	0.5%
Utilisez-vous actuellement un médicament pour cesser de fumer ?	Oui, tous les jours	358	25.5%
	Oui, occasionnellement (pas tous les jours)	54	3.9%
	Non, mais j'en ai utilisé par le passé	319	22.8%
	Non, je n'en ai jamais utilisé	669	47.7%
	Sans réponse	2	0.1%
Avez-vous déjà appelé la ligne téléphonique d'aide à l'arrêt du tabac (p.ex. en France Tabac-Info-Service, en Suisse ligne Stop-Tabac)?	Oui, j'ai appelé cette ligne plusieurs fois	18	1.3%
	Oui, j'ai appelé une fois	53	3.8%
	Non, je n'ai jamais appelé ce service	1325	94.5%
	Sans réponse	6	0.4%

1402 personnes ont répondu à l'enquête de satisfaction en ligne. 65.5% sont des femmes, la moyenne d'âge se situe entre 35 et 40 ans. Parmi les répondants, 21% sont des fumeurs réguliers ou occasionnels. 157 (11.2%) habitaient en Suisse, 1021 (72.8%) en France, 28 (2%) en Belgique, 10 (0.7%) au Canada, 4 (0.3%) en Afrique du Nord (Maroc, Tunisie, Algérie), et 18 (1.3%) dans d'autres pays. 164 (11.7%) ne l'ont pas spécifié.

La moitié des répondants utilisent l'application *plusieurs fois par jour* (50.2%), et 28,1% disent l'utiliser *une fois par jour*. Ces proportions permettent de penser que les répondants sont un sous-groupe auto-sélectionné d'utilisateurs fréquents.

Le jugement global de l'application est *très satisfaisant* pour presque la moitié des répondants et *assez satisfaisant* pour 43%, donc plus de 90% au total.

Pour plus de la moitié des répondants (52.2%), l'application les a *beaucoup aidés* et 42,7% disent que l'application les a *un peu aidés*. En tout 95% des utilisateurs interrogés ont tiré des bénéfices de l'application, qui les aidés.

66% des répondants ont trouvé que les messages et les notifications envoyées par l'application les ont *aidés et donnés des informations utiles*, tandis que 23,3% ont trouvé qu'elles les ont *beaucoup aidés dans l'arrêt*.

On peut toutefois supposer que les usagers insatisfaits n'ont pas pris la peine de répondre à ce questionnaire.

Parmi les 1402 répondants, 85.5% n'ont jamais consulté de tabacologue, 94.5% n'ont jamais appelé une ligne téléphonique d'aide à l'arrêt du tabac et seuls 29,4% des répondants utilisaient un

médicament tous les jours ou occasionnellement pour arrêter de fumer. Il existe donc un fort potentiel inexploité de collaboration entre l'appli, les services de tabacologie et les lignes téléphoniques d'aide.

5.2. Suggestions d'amélioration concernant l'ergonomie de l'application

Parmi les 214 personnes qui ont apporté des suggestions (15% de 1402), 31 ont été retenues qui concernent plus spécifiquement les fonctionnalités et l'ergonomie et 91 qui concernent davantage le contenu. Nous avons procédé par catégorisation.

Nombre total de suggestions d'amélioration concernant les fonctionnalités et l'ergonomie de l'application	N	%
	31	
Donner davantage de trophées et mieux les mettre en évidence	6	19.4%
Continuer de délivrer des messages même après plusieurs mois	6	19.4%
Un compteur qui tient compte des heures	4	12.9%
Rendre le Forum plus ergonomique	3	9.7%
Possibilité de partager l'écran principal avec les compteurs sur les réseaux sociaux	3	9.7%
Rendre l'ergonomie de l'app en général son design plus attractif	2	6.5%
Adapter le graphisme et les fonctionnalités aux nouvelles technologies	1	3.2%
Rajouter une validation sur le bouton « J'ai craqué »	1	3.2%
Affichage de barres de progression des changements positifs à des périodes déterminantes	1	3.2%
Mettre plus en avant la possibilité de créer des bénéfices et obstacles	1	3.2%
Créer un espace dévoué aux compteurs sur l'amélioration de l'état de santé	1	3.2%
Créer une rubrique news (afin de dynamiser l'appli)	1	3.2%
Possibilité de parler à un tabacologue	1	3.2%

C'est avant tout le souhait de voir davantage de trophées délivrés et la prolongation de l'envoi de notifications et messages au-delà de quelques mois qui apparaît ici (augmentation du nombre de messages délivrés sur la durée). L'ergonomie du Forum (Tribu) et la possibilité d'y partager les scores, compteurs et trophées est également mentionnée par certains utilisateurs.

5.3. Suggestions d'amélioration concernant le contenu de l'application

Parmi les 214 personnes qui ont apporté des suggestions, 91 suggestions ont été retenues qui concernent plus spécifiquement le contenu.

Nombre total de suggestions d'amélioration concernant le contenu de l'application	N	%
	91	
Davantage de messages de soutien /un message par jour pour ne pas craquer/davantage de notifications	27	29.7%
Plus de données sur les gains de l'arrêt du tabac pour la santé / Encouragements lié à la santé et au bien-être	12	13.2%
Possibilité de témoigner / Accès à des témoignages de vraies personnes	6	6.6%
Aborder le thème de la cigarette électronique	6	6.6%
Plus de trophées	4	4.4%
Apporter davantage de conseils diététiques	4	4.4%
Continuer de délivrer des messages même après plusieurs mois	4	4.4%
Faire en sorte que le compteur tienne compte des heures	3	3.3%
Rendre le Forum plus ergonomique	3	3.3%
Plus de conseils sur les substituts nicotiques/guide	3	3.3%
Sous « j'ai craqué » apporter un contenu plus spécifiques aux situations	3	3.3%
Proposer des jeux de concentration, divertissement en cas de <i>craving</i>	3	3.3%

Rajouter des photos /photos avant et après l'arrêt	2	2.2%
Proposer un compteur sur la toxicité des cigarettes	2	2.2%
Créer un espace dédié aux compteurs sur l'amélioration de l'état de santé	2	2.2%
Rajouter une validation sur le bouton j'ai craqué	1	1.1%
Affichage de barres de progression des changements positifs à des périodes déterminantes	1	1.1%
Une rubrique new	1	1.1%
Proposer davantage de choix prédéfinis dans les bénéfices et obstacles	1	1.1%
Meilleure gestion des dérapages ponctuels afin de limiter l'impression d'échec	1	1.1%
Proposer un quiz de divertissement	1	1.1%
Donner la possibilité d'intégrer une nouvelle rechute / un nouvel arrêt		

6. Conclusions

Les tests individuels ont permis de récolter des propositions d'améliorations pour le site Internet, notamment la nécessité de réorganiser certaines pages pour une lecture plus aisée sur tablette ou smartphone. Ces tests ont mis en évidence certains liens ou illustrations obsolètes à corriger. Une demande récurrente concerne un contenu plus complet et plus pragmatique sur la prise de poids consécutive à l'arrêt du tabac.

Les données du questionnaire *online* ont fait émerger une demande récurrente concernant une prolongation de la durée d'envoi des messages et des notifications par l'application au-delà de quelques mois, et le souhait de recevoir un nombre plus importants de messages de soutien.

On compte actuellement 207'000 visiteurs par mois sur le site Internet et 36'000 appareils connectés par mois à l'application smartphone. Ces chiffres ont doublé depuis fin 2013.

Les informations apportées, les messages envoyés sont jugés comme une grande aide pour ceux qui tentent de mettre fin à leur dépendance. Seulement un participant sur 7 a déjà consulté un tabacologue, seulement un sur 20 a déjà appelé une ligne téléphonique d'aide à l'arrêt du tabac, et moins d'un tiers utilisaient un médicament pour arrêter de fumer. Il existe donc un fort potentiel inexploité de collaboration entre l'appli, les services de tabacologie et les lignes téléphoniques d'aide.

Il existe un grand potentiel inexploité de développement de ce programme, notamment pour les aspects interactifs (messages automatiques) et sociaux, dont la Tribu (forum de discussion). Des ressources suffisantes seront nécessaires pour réaliser les améliorations suggérées par les participants à ces enquêtes, pour exploiter les possibilités offertes par la technologie et pour maintenir le site web et l'application à jour.