

Évaluation de la plateforme d'information
« Praticien Addiction Suisse »

Abstract et résumé

Sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP)

Lucerne, le 12 novembre 2018

Noëlle Bucher (responsable de projet)
bucher@interface-pol.ch

Vera Hertig (collaboratrice de projet)
hertig@interface-pol.ch

Dr. Birgit Laubereau (assurance de qualité)
laubereau@interface-pol.ch

IMPRESSUM

Numéro de contrat

18.001743

Durée de l'évaluation

Avril 2018 à novembre 2018

Période de collecte des données

Avril 2018 à juillet 2018

Direction du projet d'évaluation à l'OFSP

Tamara Bonassi, Service Évaluation et recherche (E+F)

Méta-évaluation

L'OFSP a confié l'élaboration du présent rapport à un mandataire externe dans le but d'obtenir une réponse indépendante et scientifiquement fondée à des questions essentielles. L'interprétation des résultats, les conclusions et les éventuelles recommandations à l'attention de l'OFSP et d'autres acteurs peuvent par conséquent diverger de l'avis et de la position de l'OFSP.

Le projet de rapport a fait l'objet d'une méta-évaluation, effectuée par le Service Évaluation et recherche de l'OFSP. La méta-évaluation (contrôle de la qualité scientifique et éthique d'une évaluation) s'appuie sur les standards de qualité de la Société suisse d'évaluation (standards SEVAL). Le résultat de la méta-évaluation a été transmis à l'équipe d'évaluation et pris en compte dans le présent rapport.

Commande

Office fédéral de la santé publique, Service Évaluation et recherche (E+F), 3003 Bern,
www.bag.admin.ch/rapports-evaluation

Traduction

Traduit de la langue originale par Interface et Melyssa Piña Sigg

Proposition de citation

Bucher, Noëlle; Hertig, Vera; Laubereau, Birgit (2018): Evaluation der Informationsplattform „Praxis Suchtmedizin Schweiz“. Bericht zuhanden des Bundesamts für Gesundheit (BAG), Fachstelle Evaluation und Forschung, Interface Politikstudien Forschung Beratung, Luzern.

Adresse de correspondance

INTERFACE

Politikstudien Forschung Beratung

Seidenhofstrasse 12

CH-6003 Luzern

interface@interface-pol.chwww.interface-pol.ch

Référence de projet

Numéro de projet : 18-26

ABSTRACT

La plateforme « Praticien Addiction Suisse » fournit des informations et des conseils, qui s'adressent aux médecins de famille ainsi qu'à d'autres professionnel(le)s de soins médicaux de base. Elle est soutenue financièrement par l'OFSP depuis 2010. L'évaluation a mis en évidence que l'organisation du projet et des processus a fait ses preuves. Les objectifs, les groupes cibles ainsi que les prestations offertes sont cohérents. Le contenu, la mise en œuvre technique et la mise en page de la plateforme sont jugés positivement. Une telle offre d'information et de conseils répond à un besoin, notamment parce qu'elle est unique en Suisse. Les résultats de l'évaluation sur le niveau de notoriété et d'utilisation de la plateforme sont en revanche contradictoires. Le site web de la plateforme a un nombre élevé de visites (en moyenne plus de 3'500 sessions par mois en Suisse), avec des chiffres qui tendent à augmenter depuis 2016. Cependant, une enquête menée auprès du groupe cible lors d'un congrès des médecins de famille a montré que la grande majorité (80%) d'entre eux ne connaissait pas la plateforme. Ceux qui connaissent et utilisent la plateforme la considèrent comme très utile. Le plus grand avantage qu'elle offre est de donner accès à l'information sur la médecine de l'addiction sous forme regroupée dans trois langues nationales, et, idéalement, de contribuer ainsi à améliorer la compétence professionnelle des médecins de famille dans le domaine de la médecine de l'addiction. L'évaluation formule cinq recommandations au niveau stratégique et opérationnel : 1. continuer à soutenir la plateforme, 2. exploiter le potentiel de synergie/positionner la plateforme comme marque nationale indépendante, 3. accroître la notoriété/renforcer la promotion, 4. garantir continuellement la haute qualité du contenu, 5. envisager un rafraîchissement du site web.

RÉSUMÉ

Mots clés

Évaluation ; plateforme d'information ; information et conseil en ligne ; « Praticien Addiction Suisse » ; médecine de l'addiction ; médecins de famille ; professionnel(le)s de la santé ; réseaux régionaux suisses de la médecine de l'addiction.

Introduction

La plateforme d'information « Praticien Addiction Suisse » existe depuis 2010. Elle s'adresse aux médecins de famille et à d'autres professionnel(le)s de la santé en Suisse. La plateforme est soutenue par le groupe de travail « Praticien Addiction Suisse » auquel appartiennent les différents réseaux régionaux suisses de médecine de l'addiction, soit CoRoMA, FOSUMOS, FOSUMIS, FOSUM-NW.CH et Ticino Addiction. Depuis 2010, un contrat entre l'OFSP et « Praticien Addiction Suisse », représenté par le bureau de FOSUMOS, régit la coordination de la plateforme. L'OFSP a soutenu la plateforme « Praticien Addiction Suisse » avec un budget annuel moyen de CHF 55'000 durant la période 2014 et 2017. Afin d'obtenir une base pour de futures conventions de prestations, l'OFSP a confié l'évaluation externe de la plateforme à Interface entre avril et novembre 2018. L'évaluation est axée sur la conception et la mise en œuvre de la plateforme d'information, ses résultats et ses effets. L'appréciation des objets de l'évaluation est fondée sur des critères d'évaluation spécifiques (pertinence et cohérence du concept, fonctionnalité de la mise en œuvre, adéquation des prestations, effectivité et efficience). L'évaluation se concentre principalement sur les trois questions générales suivantes :

1. La plateforme d'information « Praticien Addiction Suisse » est-elle conçue pour répondre aux besoins ?
2. Quels avantages génèrent la plateforme d'information « Praticien Addiction Suisse » ?
3. Quel est le potentiel d'optimisation de la plateforme d'information « Praticien Addiction Suisse » ?

Démarche méthodologique

Six approches méthodologiques ont été choisies pour répondre aux questions d'évaluation. Une combinaison de méthodes qualitatives et quantitatives a été appliquée. La collecte des données a eu lieu entre avril et juillet 2018. *Premièrement*, les documents pertinents relatifs à la plateforme ont été examinés et évalués. *Deuxièmement*, Google Analytics a été utilisé pour évaluer les données statistiques d'utilisation de la plateforme. *Troisièmement*, cinq entretiens personnels et deux entretiens téléphoniques avec les acteurs de la mise en œuvre ont été réalisés. Outre le mandant de l'évaluation, des représentants du groupe de travail « Praticien Addiction Suisse » ont été interviewés. Cinq acteurs contextuels ont également été interviewés au moyen d'entretiens téléphoniques. En plus des représentant(e)s d'autres offres d'information dans le domaine de l'addiction, des entretiens avec des représentant(e)s de services et d'associations spécialisés ont été réalisés. *Quatrièmement*, la plateforme d'information a été évaluée par dix personnes représentant les différents groupes cibles. *Cinquièmement*, un bref sondage personnel auprès de 197 personnes au total, dont 186 médecins de famille, a été réalisé lors du Collège de médecine de premier recours (CMPR) à Lucerne. *Sixièmement*, toutes les personnes qui ont utilisé le service d'information par email help@ au

moins une fois entre janvier 2015 et mai 2018 ont été interviewées lors d'une enquête en ligne. Ce sont au total 28 des 74 personnes contactées qui ont participé à l'enquête, pour un taux de réponse de 38 pour cent.

Résultats

Pertinence de la plateforme : Il est difficile de sensibiliser les médecins de famille aux problèmes de la médecine de l'addiction. Les offres d'information et de conseil en ligne, destinées explicitement aux professionnel(le)s travaillant dans le domaine des soins médicaux de base et non aux personnes souffrant d'une addiction ou à leurs proches, répondent à un besoin. Et « Praticien Addiction Suisse » est la seule offre dans le domaine de la médecine de l'addiction qui s'adresse à ces groupes cibles. « Praticien Addiction Suisse » fait partie intégrante de la stratégie nationale Addictions. Selon le plan de mesures de cette stratégie, il faudrait, par exemple, promouvoir et optimiser l'utilisation des nouvelles technologies dans la prévention et le conseil, et préparer de manière adéquate des informations sur la médecine de l'addiction (champ d'action 2.2).

Cohérence interne : Les objectifs, les groupes cibles et les prestations offertes par la plateforme sont cohérents. Les médecins de famille constituent le principal groupe cible. Or, actuellement, les groupes cibles comprennent également d'autres professionnel(le)s travaillant dans le domaine des soins médicaux de base (par ex. les assistantes médicales et assistants médicaux, les professionnel(le)s dans le domaine des soins en milieu hospitalier et ambulatoire). Les objectifs de la plateforme (comme par ex. préparer des informations sur la médecine de l'addiction et assurer l'accès à ces informations pour les professionnel(le)s de soins médicaux de base ou transmettre des connaissances aux réseaux de la médecine de l'addiction et aux autres parties intéressées) sont clairement définis. Du point de vue de l'évaluation, la plateforme comprend un vaste catalogue de prestations qui semble être approprié pour réaliser ses objectifs.

Cohérence externe : La plateforme « Praticien Addiction Suisse » complète de manière pertinente les offres d'information et de conseil en ligne existantes. Par rapport à d'autres offres en Suisse, cette plateforme «se distingue surtout par le fait qu'elle traite des informations sur la médecine de l'addiction et s'adresse aux médecins de famille et à d'autres professionnel(le)s des soins médicaux de base. Un certain potentiel de synergie avec d'autres prestations d'information et de consultation (comme Addiction Suisse) existe et doit être examiné.

Fonctionnalité^o : L'organisation du projet et des processus est claire et a fait ses preuves. La coopération au sein du groupe de travail « Praticien Addiction Suisse » fonctionne bien. Le travail effectué par le coordinateur (du bureau FOSUMOS) et son réseau personnel a une grande importance pour le fonctionnement de la plateforme et pour le travail de coordination, de mise en réseau et de relations publiques. Les chevauchements des activités entre « Praticien Addiction Suisse » et les différents réseaux régionaux suisses de la médecine de l'addiction doivent être clarifiés. Les ressources disponibles semblent appropriées pour garantir le fonctionnement de la plateforme, mais elles ne permettent pas, à l'heure actuelle, de poursuivre son développement. La sécurité du financement du projet à court terme représente un risque pour sa pérennité.

Adéquation : La plateforme est conçue pour être techniquement et visuellement simple à utiliser. Cependant, un besoin d'optimisation a été identifié dans ces deux domaines : La mise

en page semble dépassée et la structure du site web est peu intuitive, en particulier pour les nouvelles utilisatrices et nouveaux utilisateurs. Une restructuration de certains contenus de la plateforme augmenterait la convivialité, une mesure qui pourrait conduire à une meilleure visibilité et à une plus grande utilisation des prestations. Techniquement, la plateforme d'information fonctionne parfaitement (hyperliens, « responsive design »). Les contenus sont traités aussi bien en fonction des besoins des médecins de famille que de ceux d'autres groupes professionnels. La qualité, le volume et l'actualité des contenus publiés sur la plateforme ont été positivement évalués. La haute qualité du contenu est garantie par le processus d'élaboration, de révision et d'examen auquel participent les représentants des groupes cibles. La satisfaction des utilisateurs(-trices) à l'égard du service d'information par email est grande.

Effectivité : Selon l'enquête réalisée, le degré de notoriété de la plateforme « Praticien Addiction Suisse » auprès des groupes cibles et l'utilisation de la plateforme doivent être considérés comme plutôt faibles. Une enquête menée auprès des médecins de famille lors d'un congrès a montré que seulement 20 pour cent connaissent la plateforme et 10 pour cent l'utilisent. Ceci est en contradiction avec les données d'utilisation du site web de la plateforme, analysées par Google Analytics, qui indiquent un nombre d'accès et d'utilisateurs(-trices) élevé (81'834 utilisateurs(-trices) entre 1.1.2016 et 31.5.2018 et en moyenne plus que 3'500 sessions par mois). Cependant, l'utilité de la plateforme est incontestée du point de vue des utilisateurs(-trices). Le plus grand avantage qu'elle offre est de donner accès à l'information sur la médecine de l'addiction sous une forme regroupée. Ainsi, la compétence professionnelle des médecins de famille dans le domaine la médecine de l'addiction peut être améliorée. De plus, la plateforme a un effet positif sur la visibilité des réseaux régionaux suisses de médecine de l'addiction. Jusqu'à présent, les réseaux régionaux suisses de la médecine de l'addiction ont surtout été utilisés en tant que canaux de diffusion informative de la plateforme. Du point de vue de l'évaluation, le travail de relations publiques du coordinateur contribue de manière significative à faire connaître la plateforme. Compte tenu de son faible niveau de notoriété, il semble nécessaire d'utiliser également d'autres moyens de communication.

Efficience : Le rapport coût-efficacité de la plateforme « Praticien Addiction Suisse » peut être jugé positif dans l'ensemble. Les ressources utilisées produisent des résultats aussi bien pour les groupes cibles que pour les réseaux régionaux de la médecine de l'addiction. Du point de vue de l'évaluation, une répartition des ressources plus transparente serait souhaitable, de sorte à pouvoir identifier combien de ressources sont utilisées pour quelles prestations. Une meilleure connaissance et une utilisation plus fréquente des prestations qu'elle offre permettraient d'optimiser le rapport coût-efficacité de la plateforme.

Recommandations

Sur la base des constatations établies, les cinq recommandations stratégiques et opérationnelles suivantes ont été formulées. Les recommandations stratégiques contiennent des décisions fondamentales sur la pérennité de la plateforme « Praticien Addiction Suisse ». Les recommandations opérationnelles s'adressent directement aux acteurs de la mise en œuvre de la plateforme (le groupe de travail « Praticien Addiction Suisse », coordinateur) et peuvent être réalisées dans des délais relativement courts.

La première recommandation est de nature stratégique et concerne la poursuite de la plateforme sur le long terme. Elle devrait servir de base à la révision de la convention de prestations entre l'OFSP et « Praticien Addiction Suisse ».

Recommandation 1 : continuer à soutenir la plateforme

L'évaluation a montré qu'une offre qui fournit des informations sur la médecine de l'addiction pour les professionnel(le)s de la santé correspond à un besoin actuel. En outre, la plateforme contribue à la mise en œuvre de diverses mesures de la stratégie nationale Addictions de l'OFSP. Elle devrait par conséquent continuer d'exister et l'OFSP continuer à la soutenir. Pour la continuité de la plateforme, nous recommandons de considérer en particulier les trois points suivants concernant le financement, le contenu de la plateforme ainsi que la mise en œuvre :

a) assurer un financement à long terme

La continuité de la plateforme d'information « Praticien Addiction Suisse » nécessite une planification et une sécurité financière à long terme. La sécurité du financement sur plusieurs années permet de réduire la charge administrative et offre la possibilité de développer davantage la plateforme en termes de contenu, de technologie et de conception. Nous recommandons à l'OFSP d'examiner si les futures conventions de prestations peuvent être conclues sur une période plus longue (par ex. quatre ans). Il convient également que le groupe de travail « Praticien Addiction Suisse » examine d'autres sources de financement possibles dans un avenir proche. L'objectif devrait être d'assurer une base de financement plus large de la plateforme à long terme et de permettre l'élaboration de nouveaux contenus du manuel. Outre l'engagement de l'OFSP, les cantons doivent également contribuer financièrement à l'exploitation de la plateforme. Étant donné que ses utilisateurs(-trices) proviennent de toute la Suisse, un financement partiel par les cantons dans le cadre de la stratégie nationale Addictions serait envisageable. Le cofinancement systématique de la plateforme par les réseaux régionaux suisses de la médecine de l'addiction devrait également être examiné.

b) poursuivre le modèle d'organisation du projet

L'évaluation a montré que l'organisation et la mise en œuvre du projet ont fait leurs preuves. La coopération au sein du groupe de travail « Praticien Addiction Suisse » et entre le coordinateur de la plateforme et les acteurs centraux (les réseaux régionaux, l'OFSP, etc.) fonctionne et doit être poursuivie dans une mesure comparable. Nous recommandons de continuer à engager un coordinateur pour assurer le fonctionnement de la plateforme. Le coordinateur actuel semble avoir contribué de manière significative à son succès. Nous recommandons de décrire le champ d'activité du coordinateur et les ressources correspondantes dans les conventions de prestations. Outre les tâches actuelles du coordinateur, il serait également nécessaire de renforcer la mise en réseau dans le canton du Tessin et les cantons romands. Nous recommandons de surcroît de nommer un remplaçant pour le coordinateur. Sa tâche consisterait à étayer les connaissances du coordinateur, à assurer sa succession et à établir plus solidement la plateforme en Suisse romande et au Tessin.

c) maintenir le catalogue des prestations existantes

Les visiteurs(-euses) du site web de la plateforme utilisent en particulier le contenu du manuel en ligne. La demande est nettement plus faible en ce qui concerne les informations complémentaires et le service d'information par email, cependant leur utilité reste élevée. Du point de vue de l'évaluation, il n'y a pas de problème fondamental avec le fait que la plate-

forme d'information offre également des prestations qui ne sont que peu utilisées. Néanmoins, avec un vaste catalogue de prestations, la qualité des prestations individuelles de la plateforme risque de se détériorer, notamment parce que les ressources financières disponibles pour son exploitation et son développement sont limitées. Aussi recommandons nous de ne pas élargir le catalogue de prestations actuel pour le moment et d'axer le futur développement de la plateforme sur son objectif principal, soit d'offrir des instructions concrètes pour les professionnel(le)s de la santé, qui permettent de détecter et traiter de manière précoce les personnes présentant des consommations problématiques ou des dépendances à diverses substances. Nous recommandons que la plateforme continue à être principalement axée sur les besoins des médecins de famille, vu qu'il n'existe pas d'offre correspondante dans le domaine de la médecine de l'addiction qui cible explicitement ce groupe professionnel, malgré des besoins apparents.

Les recommandations 2 et 3 ont un caractère à la fois stratégique et opérationnel et s'adressent à l'OFSP ainsi qu'aux acteurs de la mise en œuvre de la plateforme « Praticien Addiction Suisse ».

Recommandation 2 : exploiter le potentiel de synergie/positionner la plateforme comme marque nationale indépendante

Du point de vue de l'évaluation, la plateforme « Praticien Addiction Suisse » complète l'offre d'information et de conseil en ligne avec son contenu sur la médecine de l'addiction de manière pertinente. La plateforme se distingue des autres offres par le groupe cible et les contenus relatifs à la médecine de l'addiction. L'évaluation a révélé un certain potentiel de synergie :

- Nous recommandons à l'OFSP et au groupe de travail « Praticien Addiction Suisse » de ne pas poursuivre l'intégration du service d'information par email dans l'offre de conseil de SafeZone. Du point de vue de l'évaluation, les deux offres sont trop différentes (par ex. en ce qui concerne les groupes cibles, l'expertise et les ressources des répondants, ainsi que les sujets des demandes) pour que des mesures puissent être prises afin de les regrouper. Il est également important, du point de vue de l'évaluation, que « Praticien Addiction Suisse » mette l'accent sur l'offre SafeZone. Parallèlement, les responsables de SafeZone doivent être encouragés à faire en sorte que SafeZone renvoie à l'avenir au service d'information par email de « Praticien Addiction Suisse » depuis son site Internet.
- En revanche, nous proposons au groupe de travail « Praticien Addiction Suisse » de renforcer la coopération avec Addiction Suisse. Avant d'élaborer de nouveaux contenus, il convient de vérifier si des informations relatives à la médecine de l'addiction peuvent être adoptées par Addiction Suisse. Nous percevons un potentiel particulier dans les connaissances médicales de base.
- En outre, nous recommandons au coordinateur de la plateforme « Praticien Addiction Suisse », en collaboration avec les responsables des autres réseaux régionaux, d'analyser et de systématiser les chevauchements entre « Praticien Addiction Suisse » et les sites web des réseaux régionaux suisses de la médecine de l'addiction. Pour des raisons d'efficacité, nous recommandons en particulier qu'à l'avenir un seul service d'information par email soit proposé, accessible sur les sites web des réseaux régionaux, et que les services parallèles des réseaux régionaux soient supprimés.

- Du point de vue de l'évaluation, il semble également approprié que « Praticien Addiction Suisse » se positionne comme marque nationale indépendante et se distingue davantage des réseaux régionaux suisses de la médecine de l'addiction. L'utilisateur doit clairement identifier qu'il ne s'agit pas d'une plateforme régionale, mais d'une plateforme nationale. Nous recommandons au groupe de travail « Praticien Addiction Suisse » de créer un domaine indépendant (nom du site web) pour la plateforme d'information. Les chevauchements de contenu de la plateforme avec les réseaux régionaux et les hyperliens mutuels doivent être judicieusement maintenus lorsqu'ils servent à accroître la visibilité des réseaux régionaux et la notoriété de « Praticien Addiction Suisse » (par ex. liens vers des manifestations).

Recommandation 3 : accroître la notoriété/renforcer la promotion

La plateforme est encore peu connue des médecins de famille, son principal groupe cible. Ceci malgré le fait que le nombre d'utilisateurs(-trices) indique que le niveau de notoriété de la plateforme a augmenté ces dernières années. Nous recommandons au coordinateur de la plateforme d'exploiter de nouveaux canaux de promotion, tels les revues spécialisées, les conférences et les événements, le matériel d'information, les bulletins d'information, les envois postaux et les liens vers d'autres sites web, pour accroître la notoriété et l'utilisation des contenus de la plateforme. Si « Praticien Addiction Suisse » devait à l'avenir proposer une newsletter, nous recommandons à l'OFSP de l'inclure dans son offre. Le coordinateur doit également examiner si la plateforme d'information « Praticien Addiction Suisse » peut être intégrée aux modules de formation et à la formation continue des médecins de famille et d'autres groupes professionnels. Il nous semble aussi important qu'il exploite régulièrement les canaux de diffusion et des canaux présents dans les trois grandes régions linguistiques de la Suisse.

Les recommandations opérationnelles 4 et 5 s'adressent respectivement au groupe de travail « Praticien Addiction Suisse » et au coordinateur de la plateforme.

Recommandation 4 : garantir continuellement la haute qualité du contenu

Les utilisateurs(-trices) de la plateforme d'information jugent positivement la qualité de son contenu (contenu actuel, complet et correct). Cette haute qualité doit être assurée. Nous recommandons pour ce faire que le groupe de travail « Praticien Addiction Suisse » continue d'engager des équipes interdisciplinaires pour élaborer de nouveaux contenus et réviser des contenus existants. Le processus d'examen devrait également être maintenu. De plus, du point de vue de l'évaluation, la haute qualité du contenu devrait être affichée de manière plus visible sur le site web pour confirmer la fiabilité du contenu aux visiteurs(-euses) de la plateforme. Nous recommandons donc de communiquer à un endroit clairement visible (page d'accueil de la plateforme) qui finance la plateforme, qui en est l'organisme responsable, qui a participé à la préparation des contenus, sur quelle base ils ont été développés et quel dispositif d'assurance qualité des contenus est appliqué.

La convention de prestations entre l'OFSP et « Praticien Addiction Suisse » doit fournir des ressources suffisantes pour garantir la qualité du contenu de la plateforme. Par ailleurs, du point de vue de l'évaluation, il convient d'examiner si le développement de nouveaux contenus peut également être régi dans le cadre des conventions de prestations. Jusqu'à présent, des ressources financières supplémentaires ont dû être récoltées à cette fin.

Recommandation 5 : envisager un rafraîchissement du site web

L'évaluation a montré que le traitement technique et conceptuel de la plateforme répond aux besoins des utilisateurs(-trices). Néanmoins, nous identifions un besoin d'optimisation tant dans le traitement technique que dans le traitement conceptuel : le site web n'est pas conçu de manière intuitive, en particulier pour les nouvelles utilisatrices et nouveaux utilisateurs. La mise en page semble professionnelle, cependant, comparée à d'autres sites web, elle semble dépassée et peu attrayante. C'est pourquoi nous recommandons au groupe de travail « Praticien Addiction Suisse » d'examiner la possibilité d'un rafraîchissement du site <www.praxis-sucht-medizin.ch>. En outre, nous lui recommandons de revoir la structure de la plateforme d'information, et particulièrement d'adapter l'emplacement des informations complémentaires en haut et à droite du site web de la plateforme.

Du point de vue de l'évaluation, les investissements pour le rafraîchissement du site web n'ont de sens que si les conditions suivantes sont remplies : 1. des fonds distincts doivent être mis à disposition pour le rafraîchissement du site web ; 2. une conception simple devrait être choisie en fonction des besoins des groupes cibles ; 3. après le rafraîchissement du site web, l'exploitation de la plateforme (administration web) ne doit pas être plus coûteuse qu'elle ne l'est à ce jour ; 4. la préparation des contenus ne doit pas pâtir des investissements réalisés pour la mise en page.