

Quand complémentarité rime avec innovation: l'exemple de SafeZone.ch – plateforme de consultation en ligne sur les addictions

Journée annuelle Collège Romand de Médecine de l'Addiction «Innover en addictologie»
Symposium international «Prévenir et traiter le jeu excessif dans un monde digitalisé»

Lucia Galgano, collaboratrice scientifique, Infodrog

Caux, le 18.06.2025

Infodrog

- **Centrale nationale de coordination des addictions**
- **Soutenir l'OFSP** dans l'élaboration et la mise en œuvre de la **politique des quatre piliers** en matière de dépendances conformément à la LStup et aux stratégies MNT et Dépendances
- **Groupes cibles**
 - Professionnel-le-s du domaine des addictions
 - Confédération, cantons, villes
 - Professionnel-le-s des domaines proches : médecine, police, justice, travail social, santé, école, économie, recherche
 - Personnes directement concernées et proches

Infodrog – Activités

- Actualités
- Addiction et vieillissement
- Base de données – Indexaddictions.ch
- Collaboration Addictions-Police (CoP)
- Consultation en ligne – SafeZone.ch
- Consommation des jeunes
- Drug checking
- Campagne nationale *hepatitis C*
- Intervention précoce
- Monitoring d'occupation
- Pairs
- Protection de la santé - projets pilotes cannabis
- Qualité – label QuaTheDA
- Réduction des risques
- Tabac/Nicotine – StopTabac.ch
- Vie nocturne et usage récréatif
- ...

SafeZone.ch - en bref

- **Plateforme de consultation en ligne** sur la consommation problématique et les addictions (avec et sans substances)
- **Public cible**
 - Personnes ayant elles-mêmes un problème
 - Parents et amis
 - Professionnel-le-s non spécialisé-e-s dans le domaine des addictions
- **Accompagnement équivalent** à celui d'un **service ambulatoire spécialisé**
- **Gratuit et complètement anonyme**

SafeZone.ch - en bref

▪ Objectifs

- réduire le seuil d'accès à l'aide professionnelle → atteindre des personnes ne faisant pas appel à une aide professionnelle (complémentarité)
- intervention précoce
- développer la qualité et la professionnalisation de la consultation en ligne

▪ Développement à la suite de la demande du terrain

- 2012: premières réflexions et sondage auprès des services spécialisés
- 2014: phase pilote
- 2017: pérennisation de l'offre

Offre et données d'utilisation

SafeZone.ch – Contenu du site

- **Consultation en ligne privée** : en contact avec un·e expert·e (compte: pseudonyme et année de naissance)



Professionnelle, sécurisée, anonyme: SafeZone.ch est votre plateforme de consultation en ligne sur les dépendances



SafeZone.ch offre des consultations en ligne sur les dépendances aux personnes concernées, leurs parents et leurs proches, aux professionnels et aux personnes intéressées. Les consultations sont gratuites et anonymes.

La plateforme en ligne a été développée par l'Office fédéral de la santé publique et Infodrog en collaboration avec les **services spécialisés** dans les addictions et différents cantons.

Vous pouvez bénéficier d'une **consultation en ligne** gratuite et anonyme; vous pouvez consulter la rubrique «**Questions-réponses**» ainsi que poser des **questions publiques** ou vous soumettre à une **auto-évaluation** pour faire le point de la situation.

[À la consultation en ligne](#)

SafeZone.ch – Contenu du site

- **Consultation en ligne privée** : en contact avec un·e expert·e (avec compte)
- **Consultation en ligne publique** : demandes-réponses publiées sur site (sans compte)

Vos questions – nos réponses sur les dépendances, la consommation de substances et l'aide en cas de dépendance:

J'habite un petit hameau de l'Ain mais il se situe dans l'Isère donc mon adresse est je ne sais pas si je peux me faire Hospitalisé dans l'Isère qui est bien plus proche de moi et la dernière fois que je suis allé aux urgences, ils m'ont envoyé à Bourg en bresse (01) mais c'est loin de chez moi et très dur pour me...

À la réponse

Mon copain m'a avoué qu'il consommait de la cocaïne depuis un an. Je suis souvent en voyage d'affaires. Est-il possible que de la cocaïne se colle sur moi et que je me fasse arrêter à la douane si un chien détecteur de drogue le remarque?

À la réponse

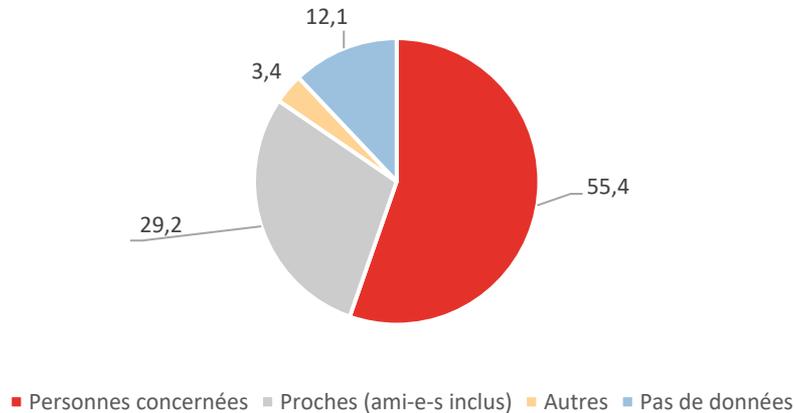
Je vis avec un toxicomane depuis 5 ans. Accroc à la cocaïne en schoot. J'avais réussi à lui faire arrêter ses seringues pendant 3 ans, mais, il a repris de plus belle au printemps 2023. En est venue la descente aux enfers et j'ai dû le mettre à la porte l'hiver 2023, j'allais y laisser ma santé. Après un an de séparatio...

À la réponse

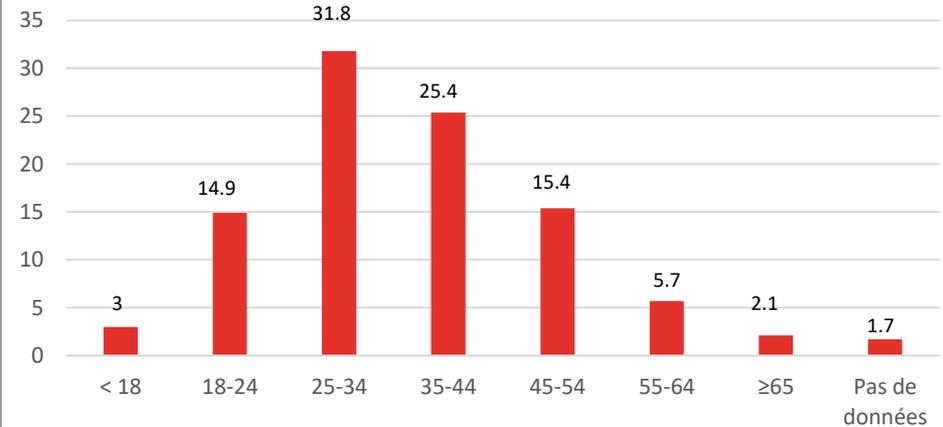
SafeZone.ch – Données 2024

- n=1'938 (en %)

Personne à la recherche d'aide



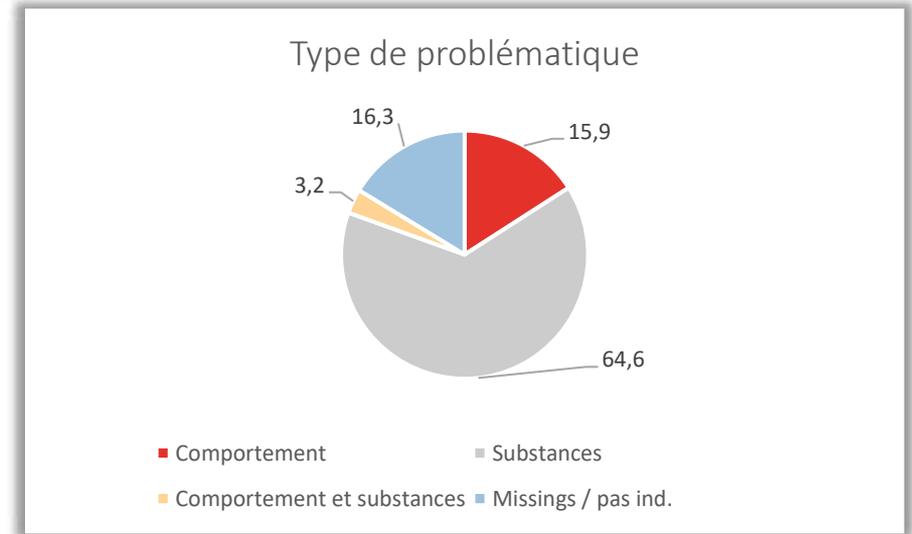
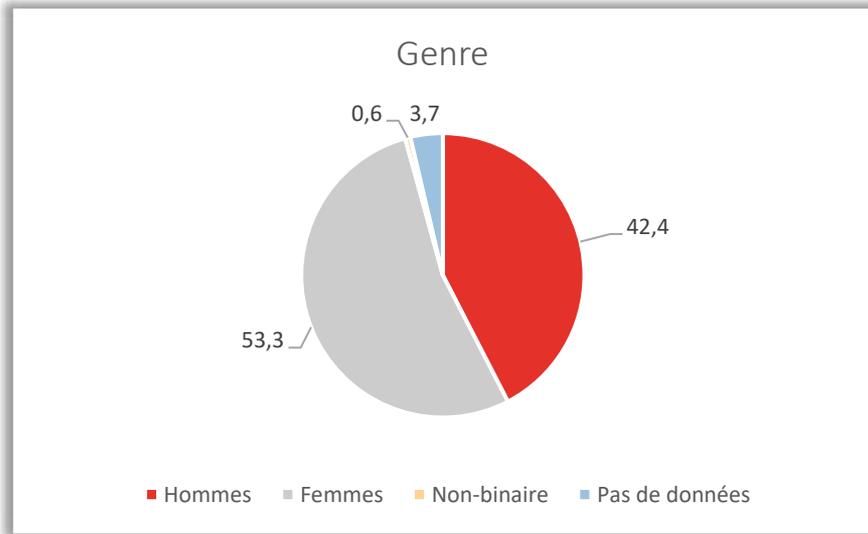
Âge



\bar{x} âge pers. Concernées : 34.7 ans / \bar{x} âge proches : 38.9 ans / range : 10-83 ans

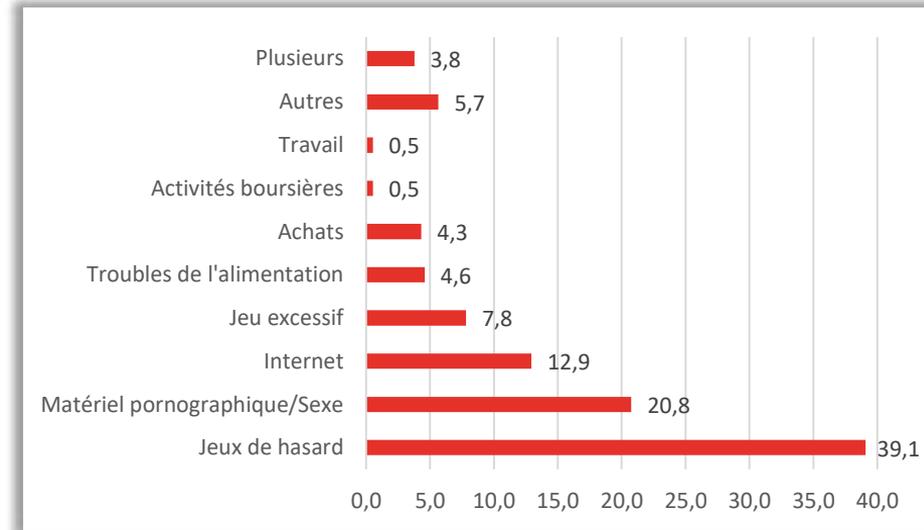
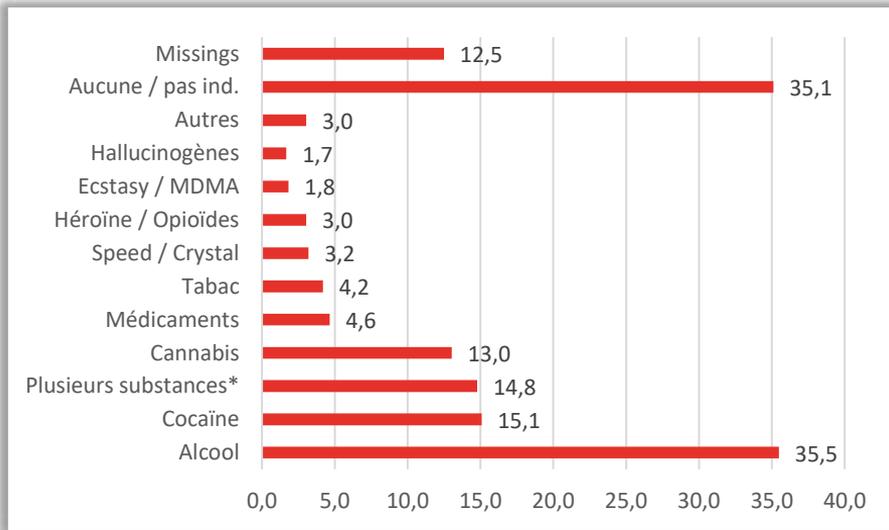
SafeZone.ch – Données 2024

- n=1'938 (en %)



SafeZone.ch – Données 2024

■ n=1'938 (en %)



* Pas possible de savoir si consommation mixte.

SafeZone.ch – Contenu du site

- **Consultation en ligne privée:** en contact avec un·e expert·e (avec compte)
- **Consultation en ligne publique:** demandes-réponses publiées sur site (sans compte)
- **Tests d'auto-évaluation** sur alcool, cannabis, tabac, jeu, stress (chatbot)

SafeZone.ch
Consultation en ligne sur les addictions

Addictions et substances

Testez-vous

Proches

Consultation

NoA-Coach

Testez-vous

Suis-je à risque de dépendance?

[Plus d'informations](#) →

Test d'auto-évaluation alcool

Test d'auto-évaluation cannabis

Test d'auto-évaluation tabac

Test d'auto-évaluation sur les jeux

Test d'auto-évaluation stress

*Env. 17'000 tests
d'auto-évaluation
commencés (2024)*

SafeZone.ch – Contenu du site

- **Consultation en ligne privée:** en contact avec un·e expert·e (avec compte)
- **Consultation en ligne publique:** demandes-réponses publiées sur site (sans compte)
- **Tests d'auto-évaluation** sur alcool, cannabis, tabac, jeu, stress (chatbot)

Avez-vous participé à des jeux de hasard et d'argent (par exemple, loterie, casino, paris sportifs, jeux en ligne) au moins une fois au cours du dernier mois ou au moins dix fois au cours de la dernière année?

09:38

Oui
09:38

Veillez penser aux **douze derniers mois** pour chacune des questions suivantes.

09:38

Combien de fois avez-vous misé plus d'argent que ce que vous pouviez réellement vous permettre?

09:38

Jamais

Quelques fois

Souvent

Presque à chaque fois

*Env. 17'000 tests
d'auto-évaluation
commencés (2024)*

SafeZone.ch – Contenu du site

- **Consultation en ligne privée:** en contact avec un·e expert·e (avec compte)
- **Consultation en ligne publique:** demandes-réponses publiées sur site (sans compte)
- **Tests d'auto-évaluation** sur alcool, cannabis, tabac, jeu, stress (chatbot)
- **Informations** sur les substances et les addictions sans substances

Jeux de hasard – Informations sur la dépendance au jeu et ses effets

L'addiction aux jeux de hasard est donc une dépendance non liée aux substances. Les personnes concernées perdent le contrôle de leur comportement de jeu et lorsque le comportement devient excessif, il déclenche dans l'organisme des modifications biochimiques qui influencent l'état psychique et contribuent au développement d'une dépendance.

Que sont les jeux de hasard?

On désigne par jeux de hasard «tous les jeux dont le résultat est essentiellement aléatoire, où la participation exige une mise en jeu d'un bien et dont le gain est également constitué d'un bien». Parmi les jeux de hasard les plus fréquents figurent les machines à sous, les jeux de casino (p.ex. roulette, black jack, poker), de même que les loteries et les paris (p.ex. loterie à numéro, billets à gratter, loto

SafeZone.ch – Contenu du site

- **Consultation en ligne privée:** en contact avec un·e expert·e (avec compte)
- **Consultation en ligne publique:** demandes-réponses publiées sur site (sans compte)
- **Tests d'auto-évaluation** sur alcool, cannabis, tabac, jeu, stress (*chatbot*)
- **Informations** sur les substances et les addictions sans substances
- **Informations spécifiques pour les proches**

SafeZone.ch
Consultation en ligne sur les addictions

Addictions et substances

Testez-vous

Proches

Consultation

NoA-Coach

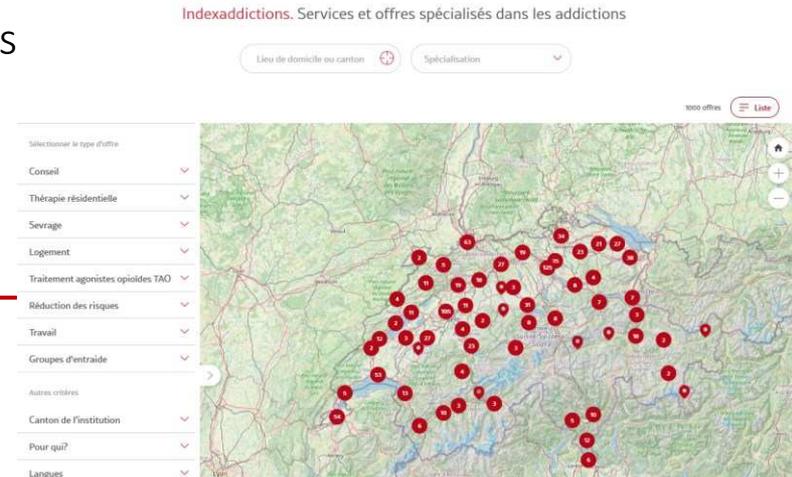
Soutenir les proches et prendre soin de soi



Votre partenaire boit-il ou boit-elle trop d'alcool ? Fume-t-il ou fume-t-elle de l'herbe tous les jours ? Vous vous inquiétez de l'utilisation d'Internet, des jeux de hasard ou d'un autre problème de dépendance d'un proche ? Il n'est pas toujours facile d'évaluer comment la personne se porte réellement. Cependant, les proches peuvent jouer un rôle important dans la détection précoce des problèmes de dépendance et dans la résolution du problème. Dans ces situations, il est important que vous n'oubliez pas de prendre soin de vous.

SafeZone.ch – Contenu du site

- **Consultation en ligne privée:** en contact avec un·e expert·e (avec compte)
- **Consultation en ligne publique:** demandes-réponses publiées sur site (sans compte)
- **Tests d'auto-évaluation** sur alcool, cannabis, tabac, jeu, stress (*chatbot*)
- **Informations** sur les substances et les addictions sans substances
- **Informations spécifiques pour les proches**
- **Annuaire des institutions spécialisées en Suisse – Indexaddictions.ch**



SafeZone.ch – Contenu du site

- **Consultation en ligne privée:** en contact avec un·e expert·e (avec compte)
- **Consultation en ligne publique:** demandes-réponses publiées sur site (sans compte)
- **Tests d'auto-évaluation** sur alcool, cannabis, tabac, jeu, stress (*chatbot*)
- **Informations** sur les substances et les addictions sans substances
- **Informations spécifiques pour les proches**
- **Annuaire des institutions spécialisées en Suisse - Indexaddictions.ch**
- **Alertes actuelles** issues des résultats des *drug checking* en Suisse

Alertes actuelles

Image	Alerte	Date
	Information: 2-MM... 2-MMC	26.05.2025
	Louis Vuitton MDMA	26.05.2025
	Alerte: héroïne à do... Héroïne, 6-ACO, 6-Ace...	23.05.2025
	Pharaon MDMA	23.05.2025
	Attention: Cocaine ... Cocaine	21.05.2025
	Cœur MDMA, Caféine	21.05.2025
	Cœur MDMA, Caféine	21.05.2025
	Information: 2-MM... 2-MMC	21.05.2025
	Patek Philippe MDMA	21.05.2025
	Punisher MDMA	20.05.2025

Search

Drug Checking sur place

Alertes actuelles

- Alerte
- Attention
- Information

Research Chemicals

Substances et safer use

Consultation en ligne

SafeZone.ch – NoA-Coach

Application d'autogestion numérique pour la consommation d'alcool

- **No Addiction-Coach:** soutien dans le quotidien (intégration dans offres SafeZone.ch en 2023)
- **Chatbot:** journal consommation, saisie niveau bien-être, objectifs consommation et stratégies, feedback hebdomadaire; conseils et informations, bénéfiques réduction consommation et abstinence, conseils régulation stress, gestion rechutes et récompenses; tentations; SOS
- **Version d'accompagnement:** possibilité de partager le journal de consommation avec son·sa propre consultant·e, rappels rdv
- **Version publique:** accessible à tou·te·s, sans lien avec un service spécialisé dans les addictions

1'626
téléchargements
en 2024
(2023: 862 –
2022: 406)

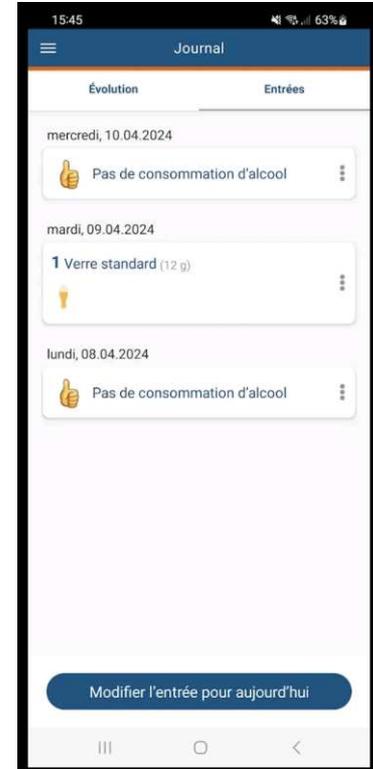
Évaluation (en allemand):

ISGF (2021): Schlussbericht zur Evaluation des Projekts „Behandlung von Alkoholproblemen durch digital unterstütztes Selbstmanagement“

https://gesundheitsfoerderung.ch/sites/default/files/2023-01/2021-09_Projekt_NoA-Coach_-_Schlussbericht_Evaluation.pdf

SafeZone.ch – NoA-Coach

Application d'autogestion numérique pour la consommation d'alcool



Consultation en ligne locale et/ou mixte

La consultation mixte...

...permet :

- de maintenir le contact avec les client·e·s de l'institution.
- de suivre le/la client/e en alternant les moments en face à face et en ligne (avec possibilités pour les client·e·s de mettre leurs pensées par écrit).
- d'atteindre de nouveaux utilisateur·trice·s/client·e·s.

Consultation en ligne locale et consultation mixte

Ex. Santé bernoise



Consultation en ligne

Voulez-vous poser une question par écrit à un-e expert-e? Ici vous pouvez bénéficier à tout moment d'une consultation personnelle au travers du système de messagerie sécurisée de SafeZone.ch

Votre demande sera traitée par des experts et des expertes de Santé bernoise sur la plateforme sécurisée SafeZone.ch (voir encadré à droite)

- Les données sont protégées, seul l'utilisateur y accède.
- La consultation est gratuite et anonyme.
- Une réponse est fournie dans les 72 heures de travail, pendant les festivités, ce délai peut toutefois être plus long.
- Pour pouvoir nous envoyer une question, vous avez besoin d'un Login. Vous pouvez consulter notre réponse en cliquant ici.

[A la consultation en ligne](#)

[Directement à la consultation](#)

SafeZone.ch



Notre consultation en ligne s'effectue sur la plateforme sécurisée de SafeZone.ch. SafeZone.ch est un partenaire de coopération de Santé bernoise et travaille sur mandat de l'Office fédéral de la santé publique OFSP.

SafeZone.ch
Plateforme sécurisée de messagerie

SafeZone.ch

Appel vidéo

Mon compte

Déconnexion

Mon compte

Profil

Paramètres

Code QR

Code QR

Vous pouvez utiliser ce code QR pour permettre une connexion directe entre vos client-e-s et vous dans le cadre d'une consultation mixte. Vous pouvez le télécharger en format PDF et le donner à vos client-e-s qui peuvent également le scanner sur place.

[Télécharger le PDF](#)

Vous pouvez partager ce lien ou l'insérer directement.

<https://my.test.safezone.ch/blended-counseling/2756/tenant-beges>



Muriel Gummy
Conseillère spécialisée
Consultation et thérapie
Psychologue FSP

muriel.gummy@bebes.ch
Secrétariat 032 329 33 73
Consultation en ligne sécurisée
Jours de présence: du mardi au vendredi

Santé bernoise
Berner Gesundheit 

Centre Jura bernois-Seeland | Rue de la Gare 50 | 2502 Bienne
www.santebernoise.ch
Numéro gratuit 0800 070 070 | [Chat](#) | [Newsletter](#)

Agir ensemble pour une vie saine!
Promotion de la santé et prévention | Éducation sexuelle | Consultation et thérapie en matière d'addictions



- Code QR permet de rentrer directement en contact avec le/la consultant-e
- Peut être inséré sur les cartes de visite, signatures électroniques, site web, ...

Consultation en ligne locale et consultation mixte Ex. Santé bernoise

[www.santebernoise.ch
/portrait/equipe-2/](http://www.santebernoise.ch/portrait/equipe-2/)

GERBER CYRILL

Conseiller spécialisé
Centre Jura bernois-Seeland

 032 329 33 73

 cyrill.gerber@beges.ch

 Vers la consultation en ligne
sécurisé par **SafeZone.ch**

GUMY MURIEL

Conseillère spécialisée
Centre Jura bernois-Seeland

 032 329 33 73

 muriel.gumy@beges.ch

 Vers la consultation en ligne
sécurisé par **SafeZone.ch**

Pour vos questions et demandes confidentielles (communication sûre et cryptée)



Consultation en ligne

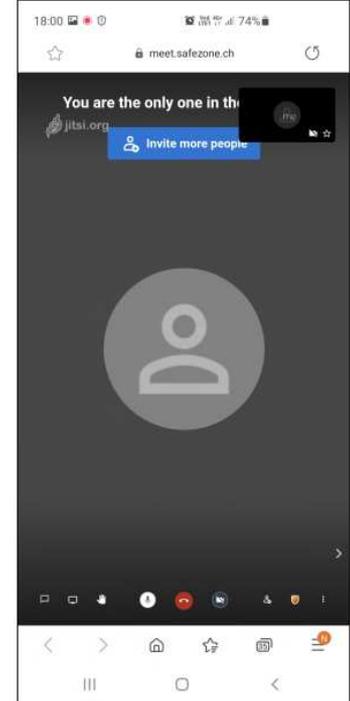
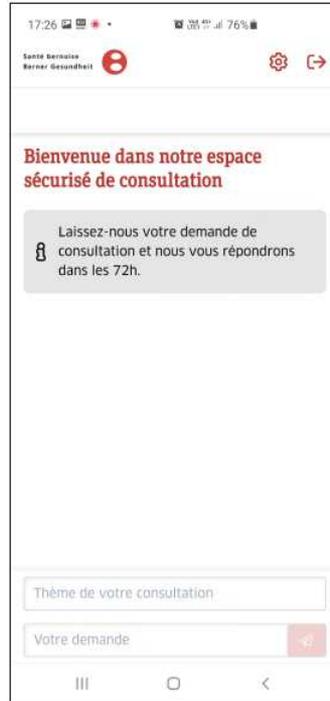


HIN-Mail: beges.biel@hin.ch

[www.santebernoise.ch
/portrait/contact/](http://www.santebernoise.ch/portrait/contact/)

Consultation en ligne locale et consultation mixte

Même outil que SafeZone.ch, mais identité visuelle de l'institution



Consultation en ligne locale et consultation mixte

- **Nombre d'institutions** utilisant les outils SafeZone.ch (consultation écrite et vidéo) doublé depuis 2022 (15 => 29)
- **2024 : 950 consultations** (en plus des 1938 consultations au niveau national)
- **> 200 consultant-e-s**

Suchtfachstelle Zürich

Online-Beratung

Unsere Online-Beratung ist anonym, kostenlos und gewährleistet den Datenschutz. Alle Mitarbeitenden der Suchtfachstelle Zürich unterstehen der beruflichen Schweigepflicht.

Haben Sie eine Frage oder ein Anliegen rund ums Thema Sucht? Wünschen Sie sich einen Rat oder Tipp oder auch einfach ein "offenes Ohr"? Ist Ihnen dabei Ihre Anonymität sehr wichtig? Dann zögern Sie nicht, uns zu schreiben.

Dieses Angebote richtet sich an Personen jeder Altersklasse, die in der Stadt Zürich, Affoltern und Kappel a.A., in Rifferswil, Bonstetten, Stallikon sowie Wettswil wohnen oder für städtische Betriebe arbeiten.

Ja, das trifft auf mich zu.

Nein, ich habe einen anderen Wohnort. Dann wenden Sie sich mit Ihren Fragen an unsere Partnerorganisation SafeZone.ch

nuit blanche?

Consultation en ligne

Vous aimeriez transmettre votre demande et entrer en contact par écrit avec un consultant de Nuit Blanche? Ecrivez-nous en toute simplicité et sécurité.

- Notre consultation en ligne est gratuite et confidentielle.
- Vous recevrez une réponse dans les 3 jours ouvrables de la part d'un professionnel de Nuit Blanche.
- Pour nous envoyer un message, vous devez vous inscrire sur la plateforme sécurisée SafeZone.ch en cliquant ci-dessous sur « Envoyer une demande ».
- Avec vos données d'accès, vous pouvez ensuite consulter nos réponses en cliquant sur « Vers vos demandes ».

ENVOYER UNE DEMANDE

VERS VOS DEMANDES

SafeZone.ch
Consultation en ligne sur les addictions

La consultation en ligne de Nuit Blanche s'effectue sur la plateforme sécurisée de SafeZone.ch, développée par l'Office fédéral de la santé publique en collaboration avec les services spécialisés dans les addictions et les cantons.

Consulenza online sulle dipendenze

Può inviare un messaggio con la Sua richiesta ad uno dei servizi tecnici specializzati nell'assistenza delle dipendenze di sostanze (legali, proibite, sintomatiche...), di alcol e di gioco patologico. Sarà contattato per iscritto con un professionista che La risponderà entro 3 giorni lavorativi attraverso la piattaforma protetta SafeZone.ch.

La prima volta che invia un messaggio, è necessario iscriversi. In seguito, con gli stessi dati di accesso, potrà consultare la risposta ricevuta dal consulente e continuare la comunicazione.

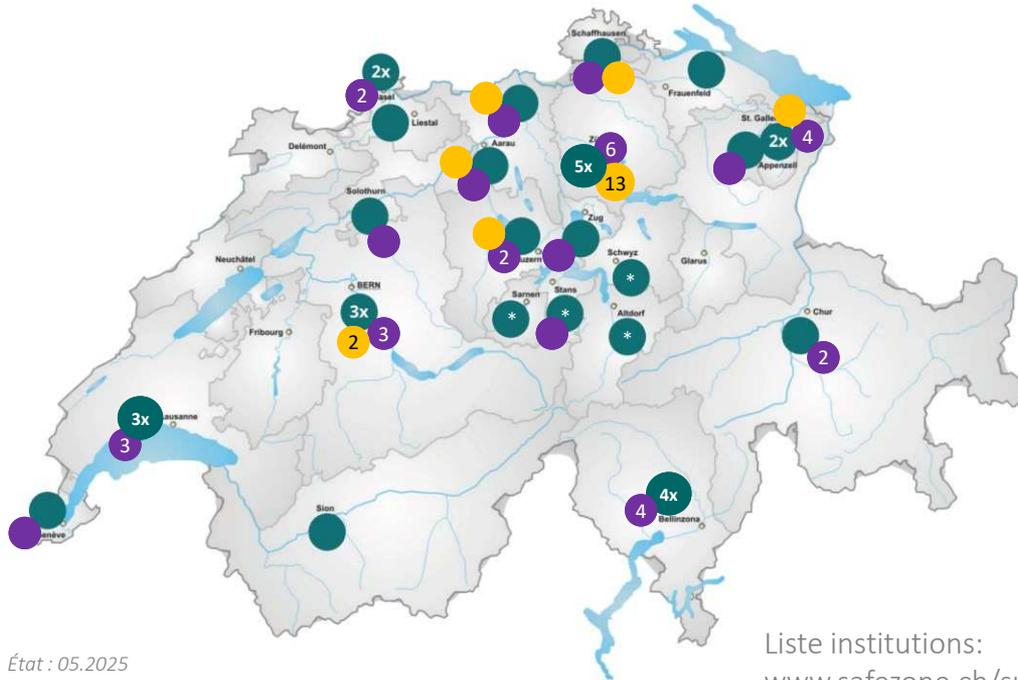
La consulenza online è gratuita e confidenziale.

SafeZone.ch
Consulenza online sulle dipendenze

La consulenza online si svolge sulla piattaforma protetta SafeZone.ch, sviluppata dall'Ufficio federale della sanità pubblica in collaborazione con i servizi per le dipendenze e i cantoni.

- SOSTANZE ILLEGALI - SOPRACENERI**
- SOSTANZE ILLEGALI - SOTTOCENERI**
- ALCOL**
- PREVENZIONE E RIDUZIONE DEL DANNO**
- GIOCO PATOLOGICO**
- PERSONE LGBT+ - PREVENZIONE E RIDUZIONE DEL DANNO**

Couverture nationale et ressources



État : 05.2025

Liste institutions:
www.safezone.ch/sur-nous

- **Consultation nationale**
 63 consultant·e·s (2024: 51)
 31 services spécialisés (2024: 28)
 (*Participation financière)
 385 EPT (2024: 355)
 (D 240% / F 75% / I 50%)
- **Consultation locale**
 >200 consultant·e·s
 29 services spécialisés (5 en cours de développement)
- **Appli NoA-Coach-App locale**
 20 services spécialisés (en cours de développement, F et I dès 04.2024)

«Consultation collégiale par des médecins spécialistes des addictions» Projet pilote – 2024

- **Médecins spécialisé·e·s:** soutien aux consultant·e·s pour demandes à caractère médical (pas de consultation médecin-utilisateur·rice·s)
- **Soutien à l'écrit:** communication interne à travers l'outil de SafeZone.ch
- **Organisation de formations** sur des sujets à caractère médical en cas de besoin de la part des consultant·e·s
- **Actuellement en stand-by:** réflexions en cours pour la suite

Avantages – Personnes concernées

- **Réduction du seuil d'accès à une aide professionnelle:** prise de contact simple
- **Réduction de la honte et de la peur d'être stigmatisé·e grâce à l'anonymat**
- **Atteint personnes qui ne se rendent pas dans les services spécialisés**
- **Permet un travail d'accompagnement** pour se rendre en institution ou chez un médecin
- **IP auprès des personnes ayant une consommation à risque**
Plupart: consommation risquée et premier contact avec le système d'aide dans les addictions → réduction du risque de chronicisation (âge moyen plus bas)
- **Réduction du temps d'attente pour une consultation**
- **Maintien du lien** même si pas possible de se rendre en institution (consultation mixte)

Avantages – Institution

- **Plusieurs outils de consultation en ligne sécurisés à disposition gratuitement** (un seul accès)
- **Landing page institutionnelle gratuite**: facilite le contact direct en ligne, accès facilité pour de nouveaux·lles client·e·s et permet **une consultation mixte** (en face à face et en ligne) **sécurisée** → Flexibilité dans les contacts
- **Protection et sécurité des données**
- **Formations et accompagnement par des mentor·e·s et coach externe**
- **Accès à un large réseau de compétences**
- **Décharge de l'ambulatorio** si pas indispensable/possible de recevoir sur place

Merci de votre attention!



- **Lucia Galgano**

Collaboratrice scientifique

Infodrog – Centrale nationale de coordination des addictions

l.galgano@infodrog.ch

031 370 08 78 (direct)