

Consultation en ligne pour les problèmes d'addiction : nouvelles solutions suite à l'augmentation des demandes pendant la pandémie

La situation des personnes ayant des problèmes d'addiction s'est aggravée pendant la pandémie, tandis que la crise a accéléré le développement des offres de consultation en ligne. C'est ce que montrent les chiffres d'utilisation en hausse de la plateforme SafeZone.ch.

La crise du coronavirus et le sentiment d'inquiétude que celle-ci a suscité au sein de la population ont aussi des répercussions sur les comportements addictifs. SafeZone.ch, un premier point de contact où les personnes concernées, leurs parents et leurs proches, les professionnel-le-s et les personnes intéressées peuvent s'adresser, a vu les demandes augmenter de 50 % en 2020.

La crise accentue les problèmes et engendre de nouveaux défis

« Cette augmentation s'explique probablement par le fait que la restriction des contacts a incité davantage de personnes à utiliser les offres en ligne qui se sont par là même également fait connaître, indique Alwin Bachmann de SafeZone.ch. En outre, nous pensons que la situation des personnes ayant un comportement de consommation à risque s'est probablement aggravée pendant le confinement, ce qui explique qu'une partie d'entre elles ait décidé de solliciter l'offre d'aide professionnelle. » Cela semble être le cas en particulier pour la consommation d'alcool, de cannabis, de tabac et pour les jeux de hasard en ligne.

La pandémie met également les centres de consultation au niveau local face à de nouveaux défis. Tout comme de nombreux collaborateurs/trices dans différentes branches ont dû exercer leur activité en télétravail, les conseillers/ères de SafeZone.ch se sont vus confronté-e-s à une nouvelle situation. Les offres ont dû être adaptées pour protéger les collaborateurs/trices ainsi que les client-e-s.

De meilleurs contacts virtuels grâce à la nouvelle plateforme

SafeZone.ch a réagi rapidement et misé sur le développement de la qualité et la professionnalisation de la consultation en ligne pour les problèmes d'addictions. En février 2021, le nouveau site Internet a été mis en ligne. La facilité d'utilisation du site, la protection des données et le respect de l'anonymat pour les personnes à la recherche de conseils ont été au cœur de sa conception. En outre, l'offre de « blended counseling » a été implémentée chez les organisations partenaires locales.

Le blended counseling (ou consultation mixte) désigne une approche qui consiste à associer de manière systématique et adaptée les canaux de communication numériques et analogiques dans les consultations des centres spécialisés locaux. Cette association apporte une vraie valeur ajoutée : les premiers contacts en ligne facilitent le chemin vers la consultation, le suivi est amélioré et la flexibilité des offres permet de mieux répondre aux besoins des client-e-s qui ne peuvent pas venir consulter sur place de manière régulière. Il est essentiel que les centres de consultation présents au niveau local puissent garder le contact avec leur clientèle.

Les services spécialisés s'attendent à une valeur ajoutée à long terme

Daniel Maibach de Santé bernoise et partenaire de coopération de longue date de SafeZone.ch en est convaincu : le blended counseling n'est pas prêt de perdre de son importance, même après la pandémie. « Le recours aux canaux numériques devient de plus en plus incontournable pour accéder facilement et de manière sécurisée aux offres de consultation des institutions spécialisées dans les addictions. Les services de messagerie remplacent peu à peu les échanges par téléphone et les offres en ligne facilitent les consultations qui peuvent se dérouler indépendamment d'une heure ou d'un lieu. SafeZone.ch est parvenu à intégrer les nouvelles habitudes de communication qui, dans le domaine privé, font partie du quotidien depuis longtemps déjà. »

Contacts :

- Jann Schumacher, collaborateur scientifique OFSP, Division Prévention des maladies non transmissibles, responsable du projet SafeZone.ch
+41 58 483 64 65, jann.schumacher@bag.admin.ch (français/italien/allemand)
- Lucia Galgano, collaboratrice scientifique Infodrog - Centrale nationale de coordination des addictions et responsable du projet SafeZone.ch pour la Romandie et le Tessin
+41 31 370 08 78, l.galgano@infodrog.ch (français/italien)

A propos de Safezone.ch

SafeZone.ch propose des consultations en ligne professionnelles. Qu'il s'agisse de tests d'auto-évaluation pour s'orienter, de questions concrètes ou de demandes d'aide, il y a la possibilité de rester anonyme et de décider quelles informations révéler. Les services offerts par SafeZone.ch sont gratuits. Ils reposent sur une longue expérience et des informations faciles à comprendre. Des expert-e-s qualifié-e-s aident à trouver des solutions et à identifier les prochaines étapes.

SafeZone.ch se positionne clairement comme premier point de contact et mise sur les consultations en ligne anonymes et une aide complémentaire offerte par les services spécialisés locaux. L'offre est disponible en français, en allemand et en italien. SafeZone.ch est une prestation de l'Office fédéral de la santé publique et d'Infodrog en collaboration avec les cantons, les institutions spécialisées dans les addictions et des partenaires. Elle s'adresse aux personnes concernées, leurs parents et leurs proches, aux professionnel-le-s et aux personnes intéressées.