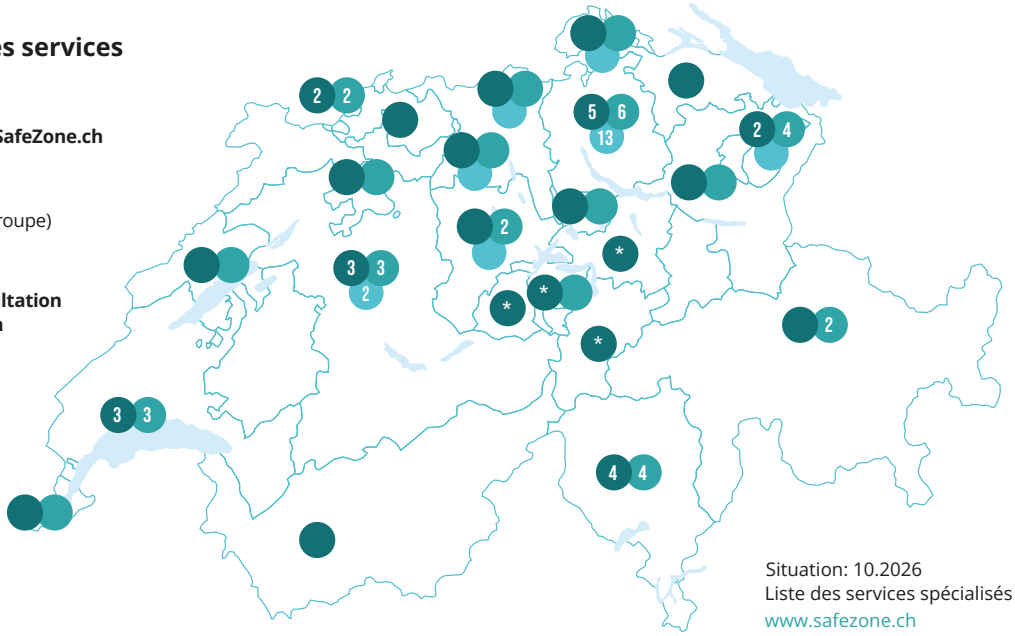
SafeZone.ch
Consultation en ligne sur les addictions

L'OFFRE DE CONSULTATION DE SAFEZONE.CH

SafeZone.ch propose des consultations professionnelles en ligne, fondées sur une relation d'égal à égal. Qu'il s'agisse d'effectuer un test d'autoévaluation, d'obtenir des réponses à des questions concrètes ou de rechercher des possibilités d'aide, les offres sont anonymes et gratuites. Des professionnel·les qualifié·es accompagnent les personnes concernées dans leur réflexion, la recherche de solutions et l'identification des prochaines étapes de leur parcours. SafeZone.ch est une offre de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP), réalisée en collaboration avec les cantons, les services spécialisés en addiction et d'autres partenaires.
Elle bénéficie en outre du soutien du programme *Spielen ohne Sucht*. Infodrog assure l'exploitation de la plateforme et coordonne l'offre à l'échelle nationale.

Consultations assurées par des services spécialisés de toute la Suisse

- **Consultation en ligne nationale de SafeZone.ch**
  75 expert·e·s
  32 services spécialisés
  (*participation financière au sein du groupe)
  397 EPT (DE 252 % / FR 95 % / IT 50 %)
- **Consultation en ligne locale / Consultation mixte avec les outils de SafeZone.ch**
  >250 expert·e·s
  32 services spécialisés (+3 en cours de développement)
- **Enriched Counseling avec l'application NoA-Coach**
  20 services spécialisés



Situation: 10.2026
Liste des services spécialisés :
www.safezone.ch

Assurance qualité dans la consultation en ligne

1. Développement continu des compétences
2. Intervision de groupe en ligne
3. Supervision par des consultant·e·s en ligne expérimentés
4. Concept d'urgence en cas de situations de crise
5. Évaluation de l'atteinte des objectifs et de l'utilisation de l'offre
6. Normes élevées de protection et de sécurité des données

75
expert·e·s
de différents domaines des addictions

32
services spécialisés
réunis sur une seule plateforme

23
cantons
soutiennent la consultation en ligne

3
langues disponibles
français, allemand et italien

Protection et sécurité des données en un coup d'oeil.

Sécurité et protection des données dès la conception
La protection et la sécurité des données sont intégrées dès le début dans la planification et le développement de la plateforme.

Contrôles externes réguliers
La plateforme fait l'objet de tests de sécurité indépendants effectués de manière régulière.

Hébergement en Suisse
L'ensemble des données et des sauvegardes est stocké de manière sécurisée en Suisse.

Conformité légale
SafeZone.ch respecte les exigences de la loi suisse sur la protection des données (LPD) ainsi que du RGPD.

Utilisation anonyme possible
Les personnes utilisatrices décident elles-mêmes quelles informations personnelles elles souhaitent communiquer.

Règles claires concernant l'IA
Une politique interne encadre l'utilisation de l'intelligence artificielle dans le cadre des consultations.

© Infodrog, Eigerplatz 5, CH-3007 Berne, office@infodrog.ch

SafeZone.ch
Consultation en ligne sur les addictions

SAFEZONE.CH EN QUELQUES CHIFFRES 2025

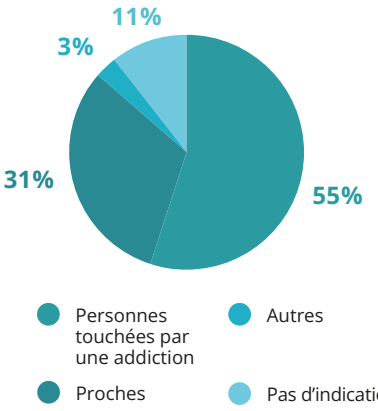
En 2025, l'offre nationale de consultation en ligne de SafeZone.ch a été sollicitée en moyenne 13 fois par jour (environ six nouvelles demandes et sept demandes de suivi quotidiennes). Près des deux tiers des sollicitations concernaient des demandes de consultation et environ 10 % des demandes d'informations. Les tests d'autoévaluation ont été démarrés 10 500 fois, tandis que les « Questions et réponses » accessibles au public ont été consultées à 292 000 reprises (+157 %). Les consultations en ligne se sont déroulées à 78 % en allemand, à 15 % en français et à 7 % en italien. Comparativement à 2024, le nombre de consultations en ligne a augmenté de 9 % sur la plateforme nationale et de 16 % au sein des services spécialisés locaux. Dans 65 % des cas, les consultations avaient pour objectif un accompagnement en ligne, tandis que 10 % concernaient la recherche d'informations concrètes.

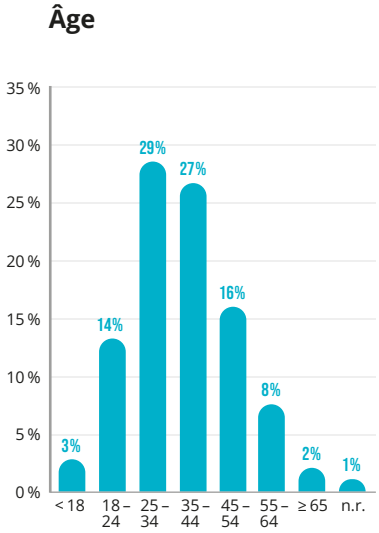
Pas d'indication : 3%

Demandes d'hommes : 41%

Demandes de femmes : 56%

Non binaire : <1%





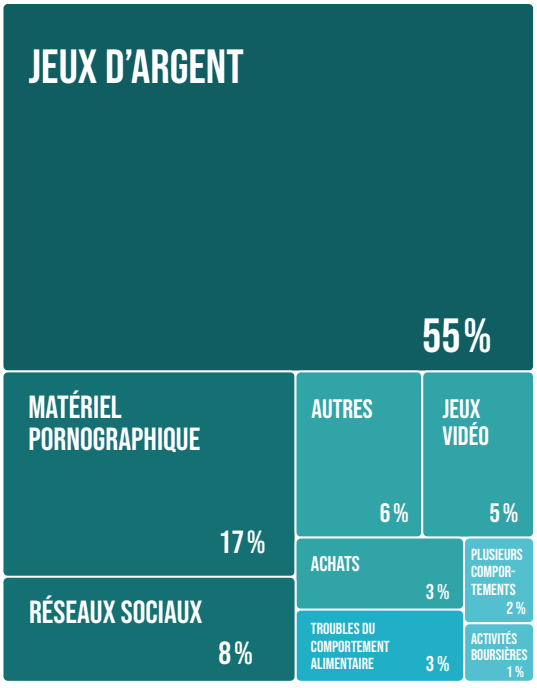
Consultation en ligne

En 2025, 2111 consultations en ligne ont été réalisées. Certaines se sont limitées à un seul échange, tandis que d'autres ont donné lieu à un accompagnement plus soutenu comportant plus de dix contacts. Au total, les client·e·s ont eu 4582 contacts de consultation avec les professionnel·les de SafeZone.ch

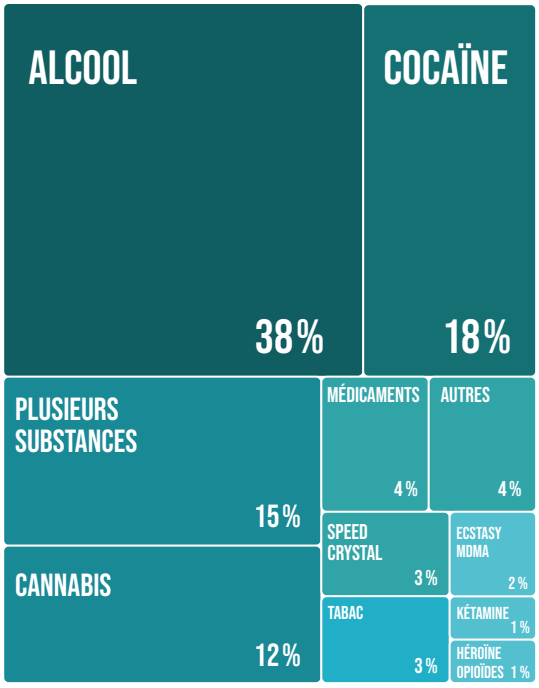
Personnes cherchant de l'aide

La dépendance, les problèmes émotionnels et psychiques, les difficultés relationnelles et les problèmes multiples figurent parmi les situations problématiques les plus fréquentes.

Comportements (n=434)



Substances (n=1414)



350 000
visites
ont été enregistrées sur la plateforme en 2025

10 500
tests d'autoévaluation
ont été démarrés sur SafeZone.ch et sur les sites partenaires

2100
personnes
ont bénéficié d'une consultation

Environ une consultation SafeZone sur cinq (22 %) concerne une addiction comportementale, et un peu plus d'une sur dix des jeux d'argent (12 %). Avec 238 consultations, les demandes liées aux jeux d'argent ont augmenté de 64 % par rapport à l'année précédente, notamment en raison de la hausse des sollicitations concernant les casinos en ligne. Plus des deux tiers des demandes proviennent de personnes concernées, et près d'un tiers de leurs proches. Environ 62 % des demandes sont effectuées par des hommes.

© Infodrog, Eigerplatz 5, CH-3007 Berne, office@infodrog.ch

SafeZone.ch
Consultation en ligne sur les addictions

CONSULTATION EN LIGNE ET CONSULTATION MIXTE À L'ÉCHELLE LOCALE



Depuis 2020, SafeZone.ch met à la disposition des services spécialisés locaux des outils numériques pour les consultations en ligne et la consultation mixte (blended counseling). En 2025, 31 services spécialisés ont eu recours à ces outils dans l'accompagnement de leur clientèle. Au total, 1100 consultations ont ainsi été réalisées (2024 : 950).

Avantages d'une collaboration avec SafeZone



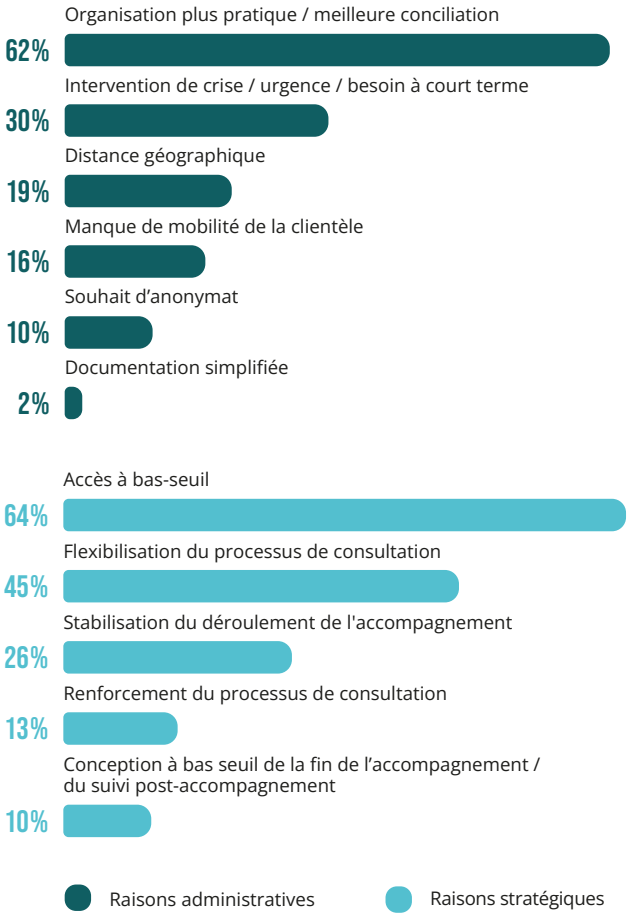
Le seuil d'accès
est abaissé et la prise de contact avec la clientèle est facilitée, par exemple grâce à une page d'accueil institutionnelle.

Les offres et les parcours de consultation
peuvent être élargis et assouplis (consultation mixte).

Échange annuel d'expériences
avec une grande équipe de conseiller·ère·s en ligne.

Logiciel garantissant la sécurité des données
et utilisation gratuite.

Les raisons d'opter pour la consultation en ligne



Issu de la recherche

Une étude de l'ISGF réalisée sur mandat de l'OFSP montre qu'en Suisse, les offres numériques et les modalités de consultation combinées sont désormais bien établies dans les services spécialisés en addiction et sont utilisées par 84 % des professionnel·le·s. Elles complètent les consultations en présentiel et améliorent avant tout la flexibilité, l'accessibilité à bas-seuil et la continuité de l'accompagnement.

Le cadre de consultation lui-même (en présentiel, numérique, combiné) a peu d'influence sur le succès de la démarche. Des facteurs tels que la durée du traitement, l'existence d'une prise en charge préalable ou le contexte d'orientation vers l'offre jouent un rôle plus déterminant. L'un des principaux défis reste l'ancrage institutionnel et la mise en œuvre systématique de la consultation mixte.

Source des données :
Haug et al. 2026. Données fournies par des consultant·e·s concernant 173 cas de consultation numérique issus de 9 services spécialisés de Suisse alémanique en 2025.

© Infodrog, Eigerplatz 5, CH-3007 Berne, office@infodrog.ch