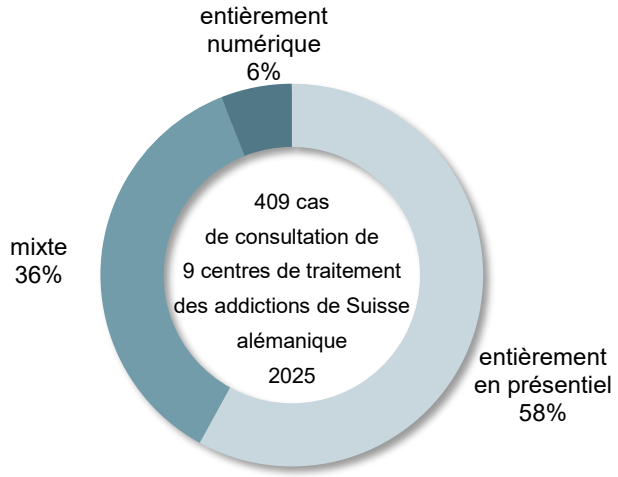
Résumé de l'étude

Consultation en ligne et blended counseling dans les centres suisses de traitement des addictions

Une étude menée par l'Institut suisse de recherche sur les addictions et la santé (ISGF) pour le compte de l'Office fédéral de la santé publique (OFSP) montre que les offres numériques et l'accompagnement combiné à des formats traditionnels (blended counseling) sont largement répandus dans les centres de traitement des addictions de Suisse alémanique et servent principalement de complément flexible à l'accompagnement classique en présentiel. L'efficacité en termes d'atteinte des objectifs et d'achèvement du traitement ne diffère pas entre les parcours en présentiel, numériques et mixtes.

Le conseil numérique ne remplace pas les entretiens en présentiel, mais sert avant tout de complément flexible.

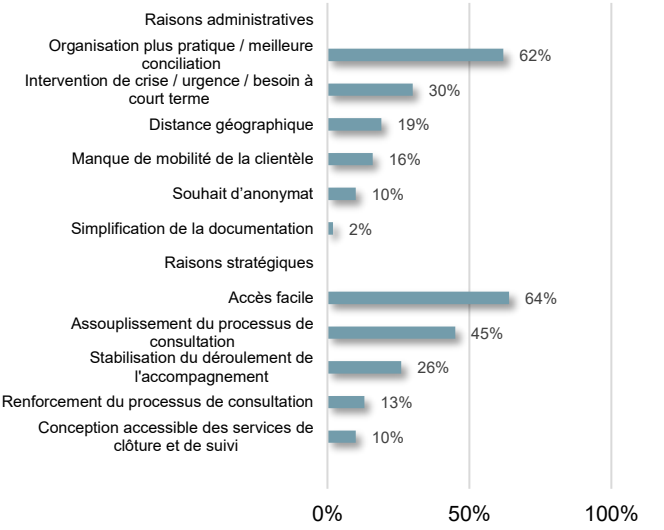
Répartition des modalités de consultation



Source des données : Haug et al. 2026.

L'accessibilité, la flexibilité organisationnelle et la possibilité de surmonter les distances géographiques sont les principales raisons du recours aux formats numériques.

Les raisons d'opter pour le conseil en ligne



Source des données : Haug et al. 2026. Données fournies par des conseillers concernant 173 cas de consultation en ligne provenant de 9 centres de traitement des addictions de Suisse alémanique en 2025.

Importance de l'étude

Les médias et plateformes numériques tels que SafeZone.ch font partie intégrante de l'aide aux personnes dépendantes en Suisse. SafeZone propose un service de consultation en ligne anonyme à l'échelle nationale et permet aux centres spécialisés locaux d'utiliser ces outils web pour leurs propres offres de consultation. Malgré le bon ancrage de SafeZone auprès des cantons et des centres spécialisés, il manquait jusqu'à présent un état des lieux empirique portant sur la diffusion effective, les modes d'utilisation, l'efficacité et l'intégration conceptuelle de la consultation en ligne et du blended counseling au niveau local. L'étude de l'ISGF comble cette lacune pour la Suisse alémanique sur la base d'enquêtes quantitatives menées auprès de 9 services spécialisés dans les addictions, de 87 conseillers et de 481 cas de consultation, ainsi que de 20 entretiens qualitatifs.

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Département fédéral de l'intérieur DFI
Office fédéral de la santé publique OFSP

Principaux résultats

- **Prédominance du conseil en présentiel**, **complété par une forte utilisation du numérique** : plus de 90 % de l'ensemble des client·e·s ont eu recours à au moins une séance de conseil en présentiel. Dans 42 % des cas, des formats numériques ont été utilisés – le plus souvent de manière combinée (36 %), tandis que les parcours entièrement numériques sont restés rares (6 %).
- **Utilisation axée sur les besoins et dictée par les clients** : l'initiative en faveur des formats numériques émanait principalement des clients ou faisait l'objet d'un accord commun. Les principales motivations étaient la facilité d'accès, la flexibilité organisationnelle et la possibilité de surmonter les distances géographiques.
- **Hiérarchie des canaux et failles de sécurité** : outre les entretiens en présentiel, les appels téléphoniques/audio synchrones (55 % lors du premier contact) et les e-mails textuels ont dominé. Les e-mails non chiffrés ont été utilisés environ sept fois plus souvent que les services de messagerie chiffrés. La consultation par vidéo a joué un rôle secondaire.
- **Efficacité équivalente des modalités de consultation** : ni l'achèvement prévu (56 %), ni la réalisation des objectifs (36 % entièrement, 22 % partiellement), ni le score global de changement en termes d'atteinte de l'objectif thérapeutique ne dépendaient de la modalité de consultation (analogique, numérique ou combinée). Les facteurs déterminants pour la réussite étaient une durée de traitement plus longue, un contexte d'orientation professionnelle ou judiciaire et l'absence de traitements antérieurs.
- **Potentiel de développement en matière d'ancrage conceptuel** : seul un des services spécialisés participants dispose d'un concept global écrit pour le blended counseling. Seuls 3 % des cas combinés répondaient à l'ensemble des critères formels du blended counseling (cf. Hörmann et al. 2023), même si 41 % des cas ont été subjectivement classés comme tels par les conseillers.

L'étude montre que les offres numériques sont répandues dans le domaine de l'aide aux personnes dépendantes et qu'elles sont principalement utilisées de manière ponctuelle afin d'accroître la flexibilité, l'accessibilité et la conciliation entre vie professionnelle et vie privée. Il existe un potentiel de développement au niveau de l'ancrage conceptuel des offres d'aide numériques visant à combiner systématiquement les formats analogiques et numériques afin de parvenir à des parcours de soins ciblés. Parallèlement, la protection des données exige un passage systématique de la communication par e-mail non crypté vers des plateformes sécurisées telles que l'application de conseil SafeZone. Afin de pallier les taux de réalisation des objectifs statistiquement plus faibles lors d'un premier contact numérique, des guides ciblés pour les premiers entretiens permettent d'établir rapidement un lien et favorisent la construction d'une relation. Un placement plus visible des points d'accès sur les sites web des services spécialisés améliore en outre la visibilité de ces accès en ligne. Enfin, il convient de former les professionnels aux compétences méthodologiques relatives à l'établissement de relations numériques et d'intégrer de manière structurée les applications d'IA afin d'alléger la charge administrative et de faciliter les processus de traduction. D'autres recommandations de qualité pour le conseil en ligne figurent dans la liste de contrôle de l'OFSP (2025).

SOURCES

Office fédéral de la santé publique (OFSP) (éd.) (2025). *Qualité des consultations en ligne : recommandations. Liste de contrôle.* Berne : Office fédéral de la santé publique. [Lien]

Haug, S., Wenger, A., Boumparis, N., Tommasini, M., & Schaub, M. P. (2026). *Consultation en ligne et blended counseling dans les centres suisses de traitment des addictions : rapport final*. Rapport ISGF n° 430. Zurich : Institut suisse de recherche sur les addictions et la santé (ISGF), Zurich. [Lien] [en allemand ; résumée en français]

Hörmann, M., Tschopp, D., & Wenzel, M. (2023). Le conseil numérique dans le travail social. Stuttgart : Kohlhammer. [en allemand]

CONTACT

Office fédéral de la santé publique OFSP
Division Prévention des maladies non transmissibles
Section Bases scientifiques
BAGNCDGrundlagen@bag.admin.ch

DATE

Octobre 2026