Qui sommes-nous ?

Joueurs info service est un service qui dépend depuis le 1er mai 2016 de l'agence Santé publique France, établissement public administratif sous tutelle du ministère chargé de la Santé.

Joueurs info service est le service national d'aide à distance en matière de jeu et de dépendances. Il a également en charge le recensement, la mise à jour et la mise à disposition du public de l'annuaire national des structures spécialisées en addictologie.

Des missions au service de tous dans le respect de chacun

Joueurs info service s'appuie sur des règles d'anonymat, de confidentialité, de neutralité et de non jugement dans ses missions d'information, de conseil, de soutien et d'orientation du public.

Anonymat et confidentialité : ouvert aux personnes concernées comme à leur entourage, le service offre un espace d'écoute aussi confidentiel que celui des professionnels de santé. La confidentialité des échanges est garantie pour que chacun puisse s'exprimer librement sur sa propre consommation ou celle de ses proches, sans risque de poursuites, de jugement, de discrimination. L'écoute au téléphone ou le chat individuel, permet également d'aborder des aspects de l'histoire personnelle dont il est souvent difficile de parler.

Neutralité et non jugement : l'accueil et l'écoute du public, au téléphone comme sur internet, nécessitent une modération dans les propos et les opinions, une position d'indépendance vis-à-vis d'intérêts privés, et reposent sur un principe d'impartialité (principe d'égalité devant le service public qui implique une prise en compte d'égal investissement de tous les appelants et de tous les internautes).

Des professionnels qualifiés dotés d'outils performants

Tous les personnels de l'accueil téléphonique et du site internet sont salariés et recrutés, en plus de leur parcours et expérience professionnelle, pour leur qualité d'écoute soutenue par l'intérêt de l'autre, leur capacité à mener un entretien d'aide et à animer des espaces interactifs. Ils reçoivent une formation initiale dont l'objectif est de développer les qualités d'écoute et de disponibilité et de permettre l'acquisition des connaissances nécessaires.

Joueurs info service recense l'ensemble des structures spécialisées en addictologie au sein d'un annuaire national de plus de 3 000 structures. Cet annuaire permet d'assurer une orientation au plus proche du domicile de la personne concernée. Il précise les moyens d'accès, les horaires, les modalités d'accueil et de prise en charge...

Des fiches synthétiques et des dossiers thématiques sont mis à jour régulièrement et disponibles en permanence. Leur contenu est élaboré à partir des dernières publications scientifiques (rapports des organismes nationaux et internationaux, expertises, actes de colloques, etc.) et des articles publiés dans la presse spécialisée.

Des documents à la disposition du public

Les internautes ont la possibilité de commander gratuitement en ligne les cartes, brochures et affiches de Joueurs info service. Le formulaire de commande est accessible sur la page "Commander les documents".

Une fois le formulaire rempli, le délai pour les recevoir à l'adresse indiquée est d'environ 3 semaines. Si passé ce délai vous n'avez toujours rien reçu, contactez-nous via notre formulaire de contact, sur la page "Nous contacter".