

The logo for Tabacstop features the word "Tabacstop" in a bold, blue, sans-serif font. Above the letters "a" and "c" is a blue brushstroke that curves over the top. Below the letters "o" and "p" is a yellow brushstroke that curves under the bottom. The logo is centered on a yellow background that is part of a larger horizontal band with a grid of yellow squares on either side.

Tabacstop

Tabacstop: faits et chiffres

Rapport Annuel 2011



Tabacstop : petit historique

2004

- Lancement le 31/5/2004 avec le numéro de téléphone 070/227227

2005

- Nouveau numéro de téléphone gratuit 0800 111 00 à partir du 1/5/2005
- Mention obligatoire sur 1 paquet de cigarettes sur 14 : AR du 23/9/2005 publié au Moniteur Belge le 14/11/2005

2006

- Entrée en vigueur de l'AR : premières mentions sur les paquets de cigarettes à partir de mars 2006

2007

- Lancement du projet Pro-actif en mai 2007
- Lancement du projet de conseils en ligne via le Coach Tabacstop à partir de novembre 2007 www.tabacstop.be comme site à part entière (séparé de www.cancer.be)

2008

- Augmentation de la capacité d'accueil via la gestion téléphonique RingRing et le travail à domicile des tabacologues
- Préstest + lancement des spots Tabacstop

2009

- Soutien à des initiatives externes (« Arrêter de fumer, c'est possible pour tous », « 24u actie niet roken »...)
- Mention obligatoire sur tous les paquets de cigarettes : AM du 28/5/2009 publié au Moniteur Belge le 2/07/2009

2010

- Lancement reportages (7 + 3 minutes) avec témoignages sur l'arrêt tabagique et Tabacstop
- Entrée en vigueur de l'AM : premières mentions sur tous les paquets de cigarettes à partir du 2 juillet 2010
- Lancement du projet chat pour les jeunes le 31/5/2010
- Lancement du projet "participation financière aux NRT pour les fumeurs défavorisés" le 31/5/2010

2011

- Mention obligatoire sur tous les paquets de cigarettes à partir du 1er janvier 2011
- Hausse de 66 % du nombre de contacts téléphoniques
- 30 % des nouveaux appelants ont moins de 26 ans
- www.tabacstop.be passe la barre des 100 000 visiteurs uniques en 1 an

Tabacstop 2011 : Faits et chiffres

1. Total des contacts en 2011

En 2011, 22 240 contacts ont été pris avec les services de Tabacstop, soit 75 % de plus qu'en 2010. En ce qui concerne les contacts téléphoniques, leur nombre a augmenté de 66 % en 2011 par rapport à 2010.

Les services de Tabacstop peuvent être répartis en 6 catégories (Fig.1)

Type d'appel	n	%
1) appels réactifs	8438	36 %
2) entretiens proactifs	2714	12 %
3) conseils par répondeurs	2007	9 %
4) coach en ligne	7008	32 %
5) contacts par e-mail	945	4 %
6) matériel de sensibilisation	1128	5 %
TOTAL	22 240	100 %

1. Les **appels réactifs** (AR) comprennent les contacts téléphoniques (n=8 438) où l'intéressé prend personnellement contact avec Tabacstop pour recevoir de l'aide et des conseils personnalisés.
2. Les **entretiens proactifs** (EP) sont les contacts téléphoniques (n=2 714) qui ont lieu dans le cadre du programme d'accompagnement proposé aux fumeurs qui souhaitent se libérer du tabac. Lors de cet accompagnement proactif, le conseiller appelle plusieurs fois le fumeur, aux dates préalablement convenues, pour lui offrir des conseils et un soutien adéquats.
3. Les **conseils par répondeur** (CT) regroupent tous les appels vers des numéros de téléphone en attente, n'aboutissant pas à un contact personnel mais où nous laissons un message avec des informations concernant les services de Tabacstop et faisons notamment référence au site web de Tabacstop (n = 2007).
4. Le **coach en ligne** comprend le nombre de nouvelles inscriptions (n = 7008) au Coach Tabacstop et au nouvel iCoach, un programme d'aide en ligne destiné aux personnes qui veulent arrêter de fumer.
5. Les **contacts par e-mail** reprennent les contacts électroniques avec des tabacologues de Tabacstop et des collaborateurs du programme Coach Tabacstop (n=945).
6. Le **matériel de sensibilisation** reprend les contacts téléphoniques (n = 1128) visant à commander du matériel de prévention du tabagisme (la brochure "Arrêter de fumer... C'est possible !", par exemple).

Comme en 2010, un nombre relativement élevé de personnes ont eu recours en 2011 à des formes

d'accompagnement plus spécialisé et personnalisé. Nous avons en effet enregistré davantage de contacts sous la forme d'un entretien personnel ou d'un accompagnement en ligne personnalisé que de demandes d'envoi de matériel standard.

2. *Appels réactifs*

Les appels réactifs ont presque doublé par rapport à l'an passé : le nombre de contacts est passé de 4361 à 8438. Ces contacts téléphoniques réactifs avec des tabacologues, où le client a lui-même pris l'initiative d'appeler Tabacstop, peuvent être répartis en 3 catégories.

- a) Contacts pour un conseil unique auxquels on répond immédiatement (n = 4897)
- b) Contacts pour un conseil unique traités lors du suivi des messages en attente sur le répondeur (n = 1963)
- c) Rappels (n = 1578)

Dans la majorité des cas (n=4.897), l'intéressé a lui-même pris contact avec Tabacstop pour un conseil unique et a eu un tabacologue au bout du fil. Ensuite, il y a les entretiens avec les personnes qui ont laissé leur numéro de téléphone sur le répondeur (n=1963) (parce que la ligne était occupée ou parce qu'elles avaient appelé en dehors des heures de permanence) et qu'un tabacologue de Tabacstop a recontactées. Enfin, il faut citer les "rappels" (n=1578), c'est-à-dire des entretiens avec des personnes qui ont contacté Tabacstop à plusieurs reprises pour recevoir des conseils.

Les appels provenaient essentiellement de la Région bruxelloise (16 %) et d'Anvers (15 %). Viennent ensuite le Hainaut (14 %) et de la Flandre orientale (12 %).¹

Bruxelles et le Hainaut sont plus fortement représentés que ce à quoi on pourrait s'attendre au vu de leur population. Dans les autres provinces, ces pourcentages correspondent environ à leur pourcentage de la population belge (Fig.2).

Les hommes ont été plus nombreux que les femmes à faire un appel réactif à Tabacstop (H=61 % ; F=39 %) et ce, dans les deux régions linguistiques. (Fig.3).

Le nombre d'appelants masculins a augmenté de 4 % par rapport à 2010.

Les appels en français étaient un peu plus élevés (54 %) que ceux en néerlandais (46 %), avec une légère augmentation de 3 % des appels en néerlandais par rapport à 2010. Cela peut s'expliquer par un nombre accru de campagnes du côté néerlandophone : « de 24-urenactie » aux environs du 31

¹ La population belge, selon la DGSIE au 1/1/2010, se compose de 10 % de personnes de la région de Bruxelles-Capitale, 58 % de personnes de la Région Flamande et de 32 % de personnes des la Région Wallonne. A supposer que 10 à 20 % des Bruxellois sont flamands, on peut s'attendre à environ 60 % de participants néerlandophones sur base de la structure de la population.

mai en collaboration avec le VIGeZ et la campagne TV en automne.

Nous nous sommes par ailleurs intéressés à la manière dont l'appelant avait pris connaissance du numéro de Tabacstop (Fig.4).

Il apparaît que la majorité des appelants ont trouvé ce numéro sur l'emballage des produits du tabac (56 %), via la télévision (17 %), par l'intermédiaire d'un professionnel de la santé (9 %) ou sur internet (6 %). Les autres médias ou sources comme les mutualités, la famille ou les amis sont plus rarement cités. Par rapport à l'an dernier, il faut toutefois noter une augmentation marquée (12 %) du nombre d'appelants ayant eu connaissance du numéro de Tabacstop par l'intermédiaire de l'emballage des produits du tabac (44 % en 2010 contre 56 % en 2011). Cela peut s'expliquer par la mention obligatoire de Tabacstop (numéro de téléphone 0800 111 00 et site web www.tabacstop.be) sur les emballages de cigarettes depuis le 1er janvier 2011. Cette hausse était déjà perceptible à partir du mois d'octobre 2010 et s'est poursuivie en 2011.

Les 17 % ayant mentionné la télévision comme source ont été encouragés à appeler immédiatement la ligne gratuite via les spots Tabacstop diffusés en télévision. A côté de cet effet immédiat des spots TV (*call to action*) sur l'afflux d'appels, les spots TV ont bien sûr aussi contribué à la notoriété générale de Tabacstop et à la dissuasion des jeunes de commencer à fumer. Du côté francophone, nous avons pu bénéficier de 5 semaines de diffusion gratuite sur antenne, offertes par la Fédération Wallonie-Bruxelles. Du côté néerlandophone, la VRT a offert 1 semaine de diffusion gratuite et Tabacstop a acheté 4 semaines de diffusion supplémentaires.

En ce qui concerne l'âge, les catégories d'appelants les moins nombreux sont les jeunes de moins de 16 ans et les personnes de plus de 65 ans (Fig. 5a). Dans la tranche d'âge des 16-25 ans, le pourcentage des appels est passé de 21 % en 2010 à 25 % en 2011. Dans les autres tranches d'âge, le pourcentage varie entre 13 % et 17 %.

30 % des appelants ont moins de 26 ans. Dans cette tranche d'âge, c'est principalement le numéro de téléphone sur les paquets qui leur a permis de connaître Tabacstop. 44 % des appelants de moins de 26 ans connaissent le numéro grâce aux emballages de cigarettes (Fig.5b).

La majorité des appelants sont des fumeurs souhaitant recevoir des informations pour eux-mêmes (94 %). En ce qui concerne le profil tabagique, la plupart des appelants fument des cigarettes (avec filtre 72 %, à rouler 18 %). Le pourcentage d'appels de fumeurs qui roulent leurs cigarettes a baissé : 22 % en 2010 contre 18 % en 2011 (Fig.6). C'est probablement lié au fait que seuls les emballages de cigarettes avec filtre doivent mentionner le numéro de téléphone de Tabacstop. Pour le tabac à

rouler, cette mention n'est pas encore obligatoire.

Les fumeurs appellent principalement Tabacstop pour recevoir des conseils généraux en rapport avec l'arrêt du tabac (53 %). Viennent ensuite des questions plus spécifiques concernant principalement les possibilités d'aide et d'accompagnement (11%) et les moyens d'aide pharmacologiques tels que les substituts nicotiques (11 %) et les médicaments (6 %) (Fig.7).

Parallèlement à l'aide proposée lors d'un entretien unique avec Tabacstop, la plupart des fumeurs ont abordé le sujet d'une aide et d'un soutien complémentaire (Fig.8). En ce qui concerne le renvoi externe, il leur a été principalement conseillé de prendre contact avec un tabacologue (26 %). Parfois, différentes possibilités de renvoi ont été évoquées (par conséquent, le total spécifié est supérieur au nombre d'appels effectifs).

3. Entretiens proactifs

Le programme d'accompagnement proactif est proposé depuis le mois de mai 2007. Tout l'accompagnement est assuré par un même tabacologue, qui rappelle l'intéressé aux moments convenus pour préparer l'arrêt tabagique et pour le suivi de la première période difficile. En moyenne, l'accompagnement de chaque client a donné lieu à 6 entretiens. Chaque client est rappelé après 6 mois et après 1 an pour évaluer le suivi notamment au niveau statistique.

Les fumeurs qui, lors d'un entretien réactif, ont montré un intérêt pour un accompagnement proactif, reçoivent un petit questionnaire. Sur base des réponses à ce questionnaire, les chefs d'équipe évaluent le profil du fumeur et désignent un tabacologue en tant qu'accompagnant fixe. En 2011, 411 personnes ont ainsi entamé ce programme d'accompagnement intensif.

Il y a eu davantage de participants néerlandophones (58 %) que francophones (42 %) et les femmes ont été un peu plus nombreuses (58 %) que les hommes (42%) à faire appel à ce service (Fig.9). Pour les appels réactifs, ce rapport était inversé : 61 % d'hommes et 39 % de femmes.

Le faible taux de participants francophones par rapport aux néerlandophones (alors que l'on compte plus d'appels réactifs francophones) peut sans doute s'expliquer par le fait que les services d'accompagnement personnalisés sont mieux développés dans la partie francophone. Les fumeurs y sont donc plus rapidement renvoyés vers un tabacologue externe ou un centre d'aide aux fumeurs.

Les participants au programme proactif étaient principalement originaires d'Anvers (18 %), de Flandre-Orientale (11 %), de Bruxelles (13 %) et du Hainaut (11 %). La répartition des appels proactifs par province est comparable à celle des appels réactifs (Fig.10).

Globalement, les participants au programme proactif sont plus âgés que les appelants réactifs. Dans le programme réactif, 50 % des appelants ont plus de 35 ans, alors que ce taux atteint 82 % dans le programme proactif. Ce dernier intéresse essentiellement des personnes de 45-54 ans (30 %) et de 55-64 ans (22 %) (Fig.11).

Pour mesurer l'efficacité du programme d'accompagnement proactif, des entretiens de suivi ont été organisés au terme de l'accompagnement. Ils ont lieu 6 mois et 1 an après la date d'arrêt du tabac ou de fin de l'accompagnement.²

Les 2714 entretiens menés en 2011 ont donné lieu à 412 entretiens de suivi.

Depuis le lancement en 2007, nous pouvons tirer les conclusions suivantes³ concernant le "nombre de personnes ayant arrêté de fumer" et "la manière dont ils l'ont fait" :

- La majorité des participants aux entretiens proactifs ont combiné l'accompagnement proactif à un moyen d'aide pharmacologique, sous la forme d'un substitut nicotinique ou d'un médicament (respectivement 46 % et 19 %).
- 43 % des participants ont cessé de fumer pendant plus de 4 semaines à la fin du programme.
- Les taux de réussite à moyen terme (6 mois sans fumer annoncés lors du premier entretien de suivi) et long terme (12 mois sans fumer annoncés lors du second entretien de suivi) s'élèvent respectivement à 21 % et 16 %. Cela correspond aux données de la littérature concernant les chances de succès d'une aide à l'arrêt tabagique, et est significativement supérieur au pourcentage de succès des fumeurs qui arrêtent sans aide (la littérature parle de 3 à 5 % de succès).

Le projet pilote "participation financière aux NRT" a été lancé en 2010. Ce projet a pour objectif de rendre les NRT (substituts nicotiniques) plus accessibles aux fumeurs défavorisés suivis en accompagnement proactif auprès de Tabacstop et d'accroître ainsi les tentatives pour arrêter de fumer, la fidélisation au traitement et les chances de réussite. Le remboursement peut être demandé tous les 2 ans maximum. Une limitation dans la durée est également prévue, avec un maximum de 6 semaines. L'attribution des aides est assurée par Tabacstop, sur base de conditions fixes, notamment : être inscrit au programme d'accompagnement proactif ET être bénéficiaire de

² Pour les participants qui ont arrêté de fumer à la fin de l'accompagnement, c'est alors 6 mois après la date de l'arrêt

³ Ceci est un résumé des tableaux et graphiques du rapport d'intégration de l'accompagnement proactif, un aperçu des résultats des accompagnements proactifs depuis le lancement en 2007.

l'intervention majorée ou d'une assistance financière du CPAS. Le médecin généraliste est impliqué dans le processus afin d'exclure les contre-indications. Certains groupes en sont exclus (les femmes enceintes, les jeunes de moins de 18 ans, les patients récemment atteints d'une maladie cardiovasculaire ou d'hypertension) car cela demande un suivi médical plus intense que celui qui peut être offert par téléphone.

Les participants à ce projet pilote, depuis son lancement en 2010⁴ :

- ont en moyenne plus de 45 ans (71 %, soit 3 participants sur 4, ont au moins 46 ans) ;
- sont des personnes présentant une forte dépendance (63 % sont classées dans la catégorie des « gros fumeurs » - plus de 20 cigarettes par jour - et 1 participant sur 3 appartient à la catégorie des « très gros fumeurs » - plus de 30 cigarettes par jour) ;
- sont des personnes davantage fragilisées en raison de problèmes psychiques : par exemple, 3 participants sur 4 ont reconnu présenter des antécédents dépressifs et/ou avoir déjà été soignés pour d'autres troubles psychiques ;
- fument plus souvent des cigarettes roulées, soit dans 52 % des cas, que des cigarettes avec filtre (45 %). Dans le groupe de contrôle, qui n'entre pas en ligne de compte pour une participation financière aux NRT, la répartition tabac à rouler/cigarettes avec filtre est différente : 21 % de tabac à rouler et 72 % de cigarettes avec filtre.

Si les chances de succès de l'arrêt tabagique sont influencées négativement par tous les facteurs cités ci-dessus, la participation financière aux NRT a par contre un effet stimulant positif pour ce groupe.

Après 1 an et demi, les résultats sont encourageants⁵ : 40 % des participants ayant pu recevoir une participation financière pour 6 semaines de NRT sont allés au bout du programme d'accompagnement sans recommencer à fumer. Au vu des caractéristiques de ces participants que nous avons citées ci-dessus (profil de fumeur et comorbidité), ce résultat est positif.

Les participants du groupe NRT ont eu en moyenne un peu plus d'entretiens que les participants du groupe de contrôle (7,3 entretiens pour le groupe NRT contre 5,9 entretiens pour le groupe de contrôle).

Les participants du groupe NRT ont également eu plus souvent recours à des thérapies combinées (à la fois patch et thérapies par voie orale) qu'à des monothérapies.

Lors de l'entretien de suivi après 6 mois, 14 % des participants du groupe NRT ont passé au moins 6

⁴ Ceci est un résumé des tableaux et graphiques du rapport d'intégration de l'accompagnement proactif

⁵ idem

mois sans fumer ; contre 19 % dans le groupe de contrôle.

Le nombre de participants toujours en arrêt tabagique après 6 mois étant encore limité, ces résultats doivent donc être vus comme une indication, qui devra être validée sur un nombre de participants plus élevé.

Au total, 84 clients ont reçu une compensation financière suite à l'achat de NRT.

Le montant total de cette participation financière aux NRT s'élève à € 11 190, avec une moyenne de € 143 par personne.

4. Accompagnement en ligne et Coach Tabacstop / iCoach

Depuis novembre 2007, un nouveau programme d'aide personnelle est proposé sur internet : le Coach Tabacstop. Cette méthode en ligne diversifiée repose essentiellement sur des techniques de motivation et de thérapie comportementale. Ce programme, développé en Belgique, est accessible gratuitement depuis quelques années déjà sur www.tabacstop.be pour les fumeurs belges, et a récemment été reconnu au niveau européen dans le cadre de la campagne européenne "Ex-smokers are unstoppable". Mi-2011, le Coach Tabacstop a également été remplacé par le nouveau iCoach européen, qui vise un public plus jeune. Grâce à une large couverture dans la presse et à la campagne TV de Tabakstop en automne, on a constaté un pic des inscriptions en septembre et octobre.

En 2011, le programme d'accompagnement à l'arrêt tabagique via internet a enregistré 7008 nouvelles inscriptions. De janvier à juin, le Coach Tabacstop comptait 1901 inscriptions au total, avec une moyenne de 380 nouvelles inscriptions par mois. De juin à décembre, iCoach a quant à lui enregistré 5107 nouveaux utilisateurs (Fig. 12).

La plupart des nouveaux utilisateurs se sont inscrits via le RookStopCoach/iCoach néerlandophone (61 %). Les autres utilisateurs se sont inscrits au Coach Tabac-Stop/iCoach francophone (39 %).

Se faire accompagner en ligne et rechercher de l'information sur internet est de plus en plus courant. Les statistiques de fréquentation du site www.tabacstop.be reflètent cette tendance croissante. Le nombre total de visiteurs et le nombre de visiteurs uniques, les 3 sites web confondus (www.tabakstop.be en néerlandais, www.tabacstop.be en français et www.tabakstopp.be en allemand), a remarquablement augmenté en 2011 par rapport à 2010 (Fig. 14a et 14b). En 2011, 102 014 visiteurs uniques ont surfé sur le site de Tabacstop. Il s'agit d'une augmentation de 53 % par rapport au nombre de visiteurs uniques en 2010 (66 860). La mention obligatoire de www.tabacstop.be sur les paquets de cigarettes est un médium bon marché, direct et visiblement efficace, pour toucher les fumeurs et les informer de l'existence du site dédié à l'arrêt tabagique.

5. Contacts par e-mail avec Tabacstop

A côté des contacts téléphoniques avec un tabacologue de Tabacstop, des contacts par e-mail sont également possibles. Le nombre de contacts par e-mail a presque doublé : il est passé de 361 en 2010 à 688 en 2011. Ceux-ci étaient utilisés par environ autant de néerlandophones (50 %) que de francophones (50 %) (Fig. 13).

Comme pour les appels téléphoniques, les contacts par e-mail étaient principalement motivés par le souhait de recevoir des conseils généraux pour arrêter de fumer (34 %). L'e-mail est aussi fréquemment utilisé pour demander des adresses de référence et de la documentation, et poser des questions relatives aux moyens d'aide pharmacologiques.

Conclusion

En 2011, les services de Tabacstop ont été sollicités à plus de 22 000 reprises. Les campagnes TV et la mention obligatoire de Tabacstop sur les emballages de cigarettes semblent jouer en rôle important.

L'emballage est même cité par plus de 50 % des appelants comme source via laquelle ils ont connu le numéro de téléphone gratuit.

Les contacts téléphoniques ne sont pas les seuls à avoir augmenté significativement. C'est aussi le cas des visites sur le site web. En 2011, 102 014 visiteurs uniques ont surfé sur les sites de Tabacstop, ce qui correspond à une hausse de 53 % par rapport à 2010.

En constatant à quel point la mention Tabacstop sur les paquets de cigarettes a influencé positivement le nombre de contacts, on ne doute pas que Tabacstop aurait encore une belle marge de croissance potentielle si la mention du numéro 0800 111 00 et de l'adresse www.tabacstop.be était également obligatoire sur le tabac à rouler. Contrairement aux campagnes de communication coûteuses, la mention obligatoire de Takacstop sur le tabac à rouler ne coûte rien aux autorités, tout en contribuant considérablement à améliorer la santé publique.

Si l'on se concentre sur les contacts téléphoniques, nous constatons que les appels réactifs ont presque doublé par rapport à l'an passé : de 4361 appels en 2010, on est passé à 8438 en 2011. Alors que, en 2010, les hommes étaient déjà majoritaires parmi les nouveaux appelants, la part d'appelants masculins a encore augmenté en 2011. Au premier niveau (les appels réactifs) les contacts sont encore majoritairement francophones, mais grâce aux campagnes flamandes (par ex. « 24u niet roken » du VIGeZ ou le spot TV Tabakstop sur les chaînes flamandes), on constate une évolution. Par ailleurs, 30 %

des appelants réactifs ont moins de 26 ans et le paquet de cigarettes est pour eux le principal canal pour connaître Tabacstop.

En 2011, on a également vu une croissance du nombre de personnes souhaitant un accompagnement personnel par téléphone plus intensif et faisant donc appel au programme d'entretiens proactifs de Tabacstop. Ces personnes sont globalement plus âgées que les appelants réactifs. De plus, les tendances en matière de sexe et de langue s'inversent entre le programme proactif et les appels réactifs : le programme proactif compte plus de femmes que d'hommes et plus de néerlandophones que de francophones.

Le projet pilote "participation financière aux NRT" pour les fumeurs défavorisés suivant l'accompagnement proactif semble, sur base des premiers chiffres portant sur seulement 108 fumeurs, un encouragement important à l'arrêt tabagique pour ce groupe connaissant plus de difficultés sur plusieurs plans (financier mais aussi psychologique). Pour ce groupe cible, l'accessibilité et le soutien de Tabacstop sont importants. Les consultations « face-to-face » chez un tabacologue (qui demande souvent une participation financière supérieure au forfait prévu par les autorités) étant un pas plus difficile à franchir. Ce projet pilote est donc prolongé pour récolter plus de données chiffrées et pouvoir en tirer par la suite des conclusions plus pertinentes.

De façon générale, nous pouvons souligner l'importance d'une offre de services diversifiée, aussi bien réactifs que proactifs, téléphoniques ou en ligne, pour pouvoir toucher un large public de fumeurs. Des dirigeants qui vont toujours plus loin dans la restriction des possibilités de fumer, comme par exemple en interdisant de fumer dans les cafés, privilégieront une offre diversifiée d'accompagnements à l'arrêt tabagique. En poursuivant le développement de Tabacstop, la Fondation contre le Cancer, en collaboration avec les autorités, contribue considérablement à faire diminuer, à terme, le nombre de fumeurs.

Tabacstop 2011 en chiffres

Fig.1 Pourcentage d'appels réactifs versus type de service

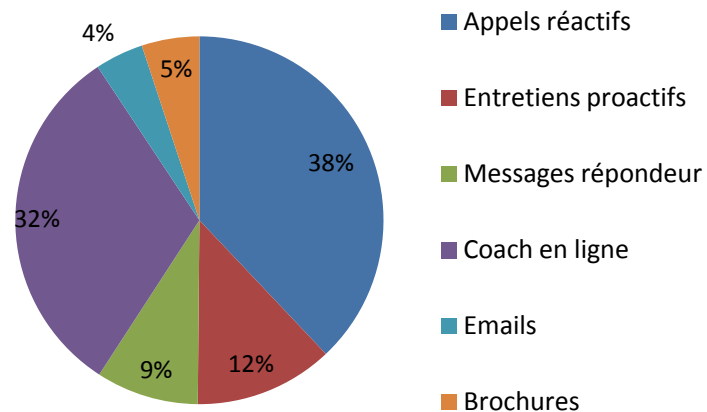
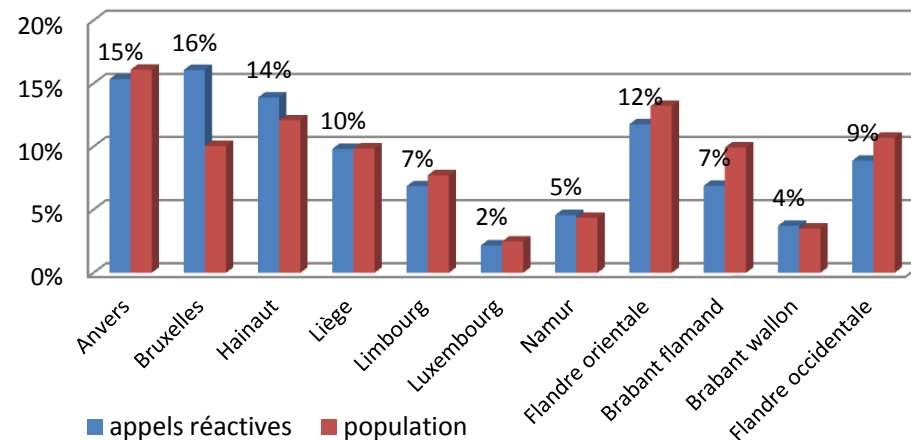


Fig.2 Pourcentage d'appels réactifs versus Provinces



Note 1

Pour les graphiques 2 à 8, les calculs ont été effectués sur base de 6860 des 8438 contacts, c'est-à-dire sans tenir compte des « rappels ».

Les « rappels » ont en effet été enregistrés de façon limitée. Si, pour chaque « rappel », des données telles que l'âge, le profil tabagique, etc. avaient été enregistrées, les appelants les plus réguliers auraient fortement influencé la répartition de ces statistiques. Puisque nous voulons savoir qui sont les personnes « touchées » par Tabacstop et quel est le profil tabagique des appelants, nous n'avons pris en compte qu'une seule fois chaque personne pour ces variables. Cela signifie que les « rappels » n'entrent pas en considération pour ces statistiques. Ces personnes avaient en effet déjà fait l'objet d'un enregistrement détaillé lors de leur premier appel. Concrètement, les « contacts rappels » ne sont donc pas repris dans le calcul des pourcentages des graphiques 2 à 8.

Note 2

Les « inconnus » n'ont pas été pris en compte pour le calcul de tous les pourcentages. La comparaison d'année en année est ainsi possible. En effet, cette comparaison n'a de sens que quand la répartition réelle des inconnus au sein des catégories (qui est par nature inconnue) est la même que la répartition observée au sein des catégories. Si, en pratique, les inconnus étaient plus fréquents dans une catégorie déterminée que ce à quoi nous pourrions nous attendre au vu de la répartition des profils connus, les comparaisons à travers différentes périodes de temps seraient impossibles.

Tabacstop 2011 en chiffres

Fig.3 Pourcentage d'appels réactifs versus sexe et langue

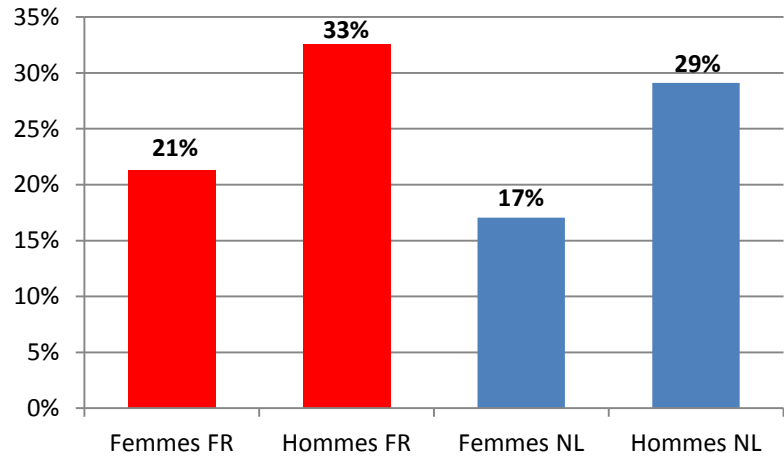


Fig.4 Pourcentage d'appels réactifs versus source de connaissance du numéro

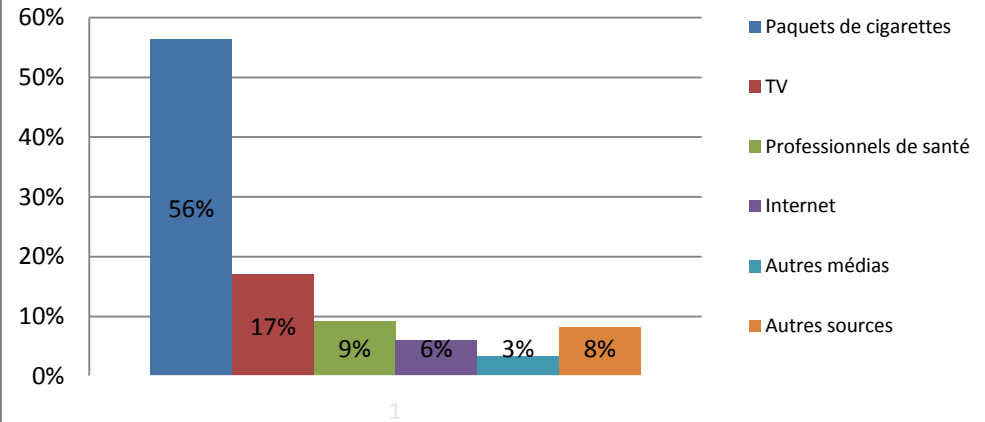


Fig.5a Pourcentage d'appels réactifs par catégories d'âge

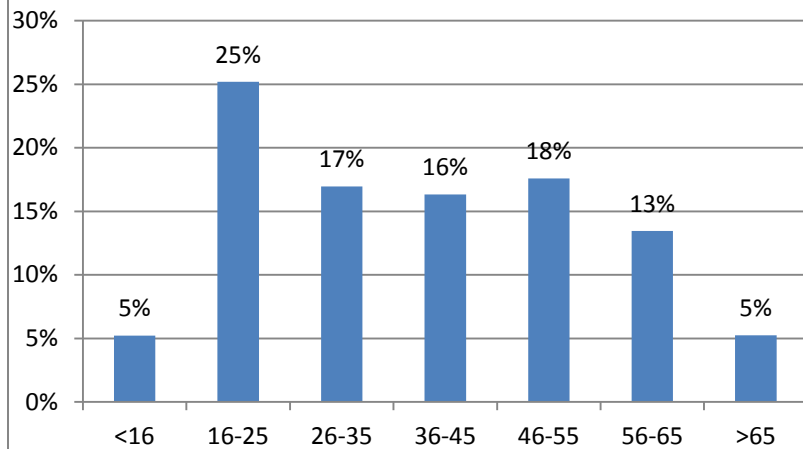
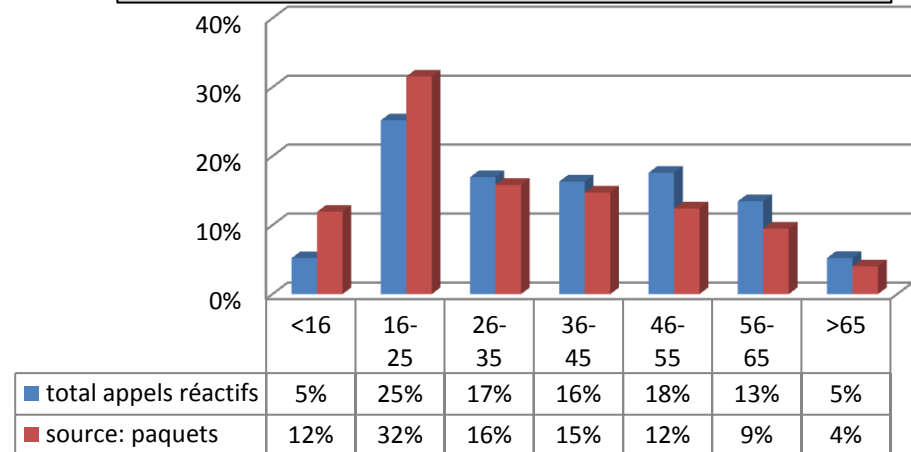


Fig. 5b Connaissance du numéro par les paquets de cigarettes versus catégories d'âge



Tabacstop 2011 en chiffres

Fig.6 Pourcentage d'appels réactifs versus profils tabagiques

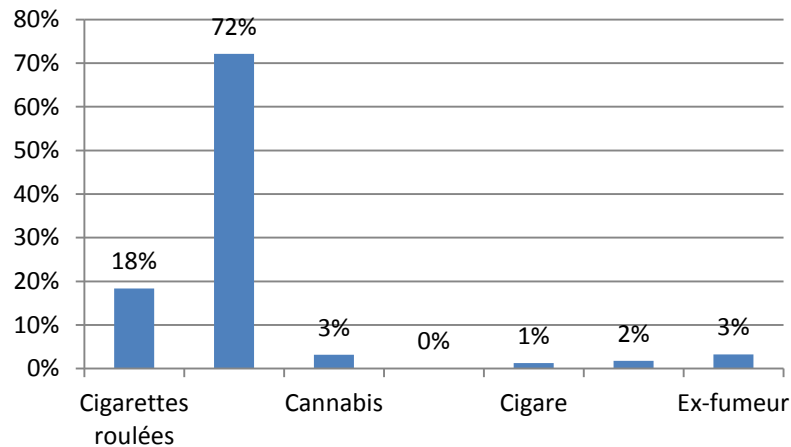


Fig. 7 Pourcentage d'appels versus raisons de l'appel

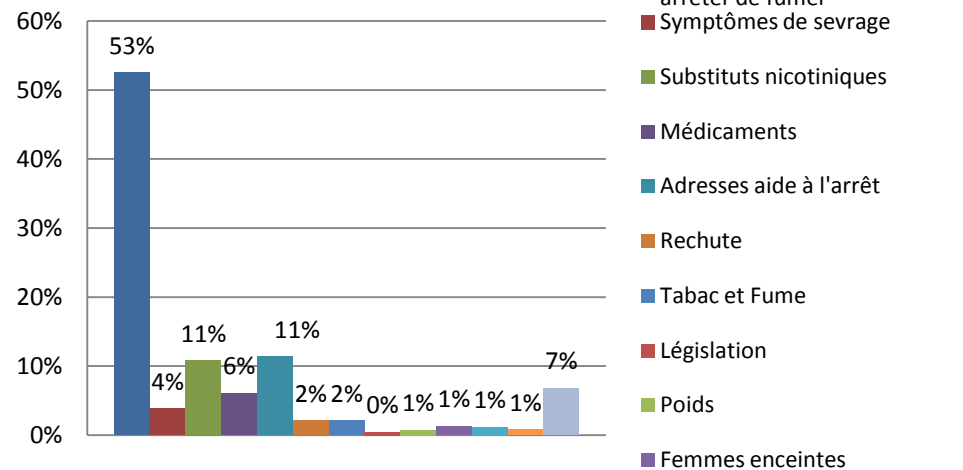


Fig 8. Pourcentage d'appels réactifs versus orientations après entretien

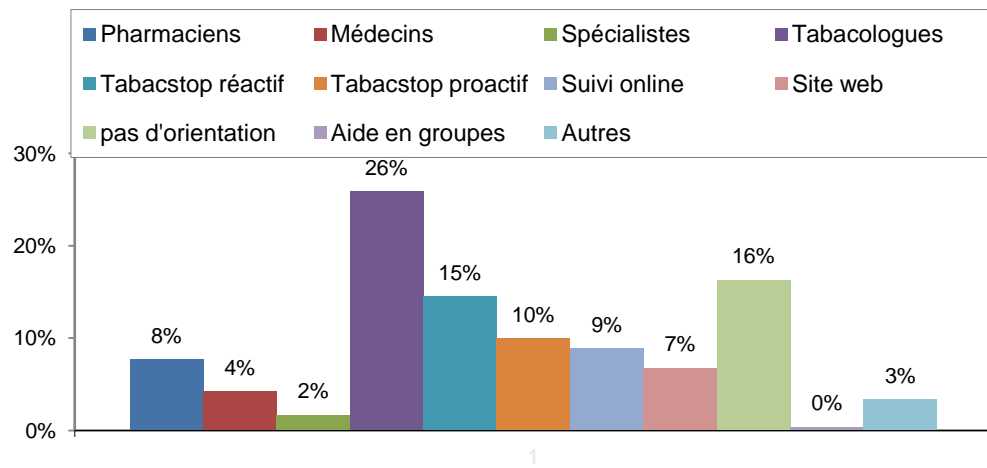
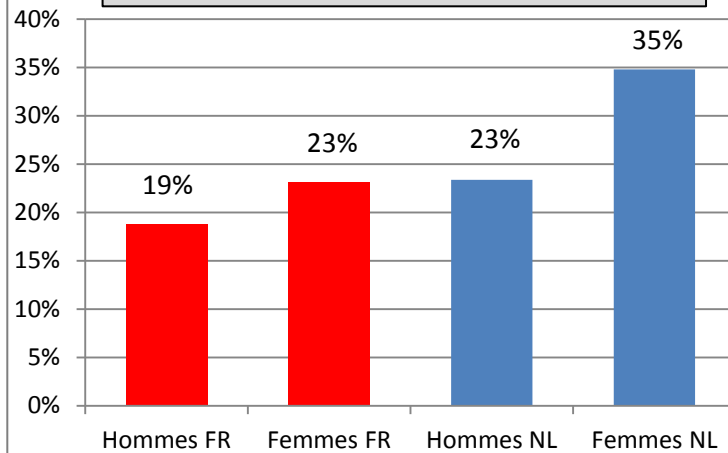


Fig.9 Pourcentage de proactifs 2011 versus langue et genre (n=411)



Tabacstop 2011 en chiffres

Fig. 10 Pourcentage de proactifs versus provinces (n=411)

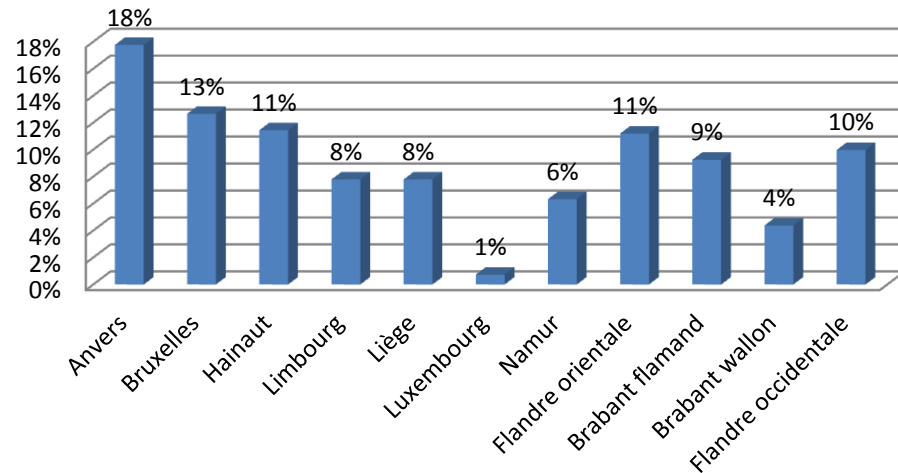


Fig. 11 Pourcentage de proactifs versus catégories d'âge (n=411)

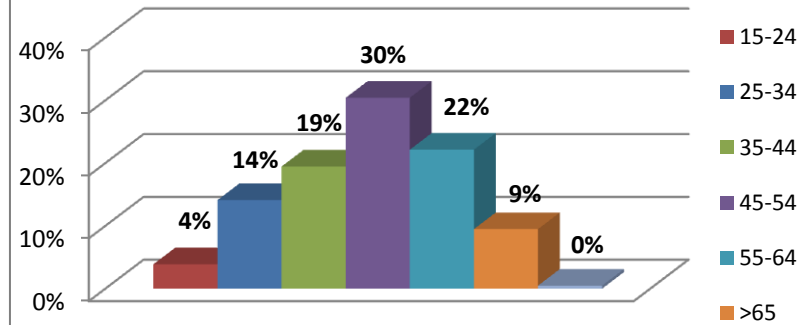


Fig.12 Inscriptions online versus mois

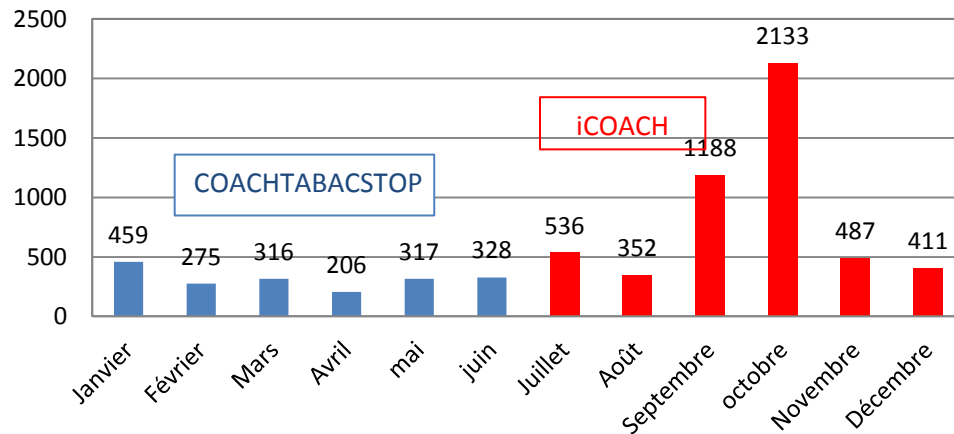


Fig.13 Contacts via emails 2011 (n=518)

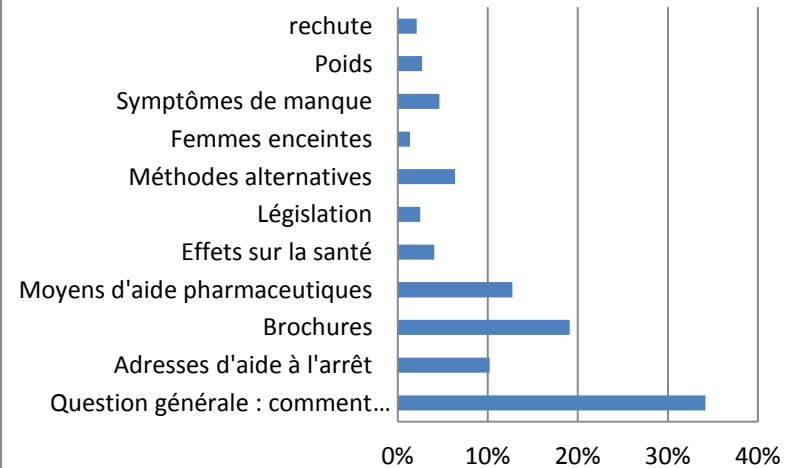
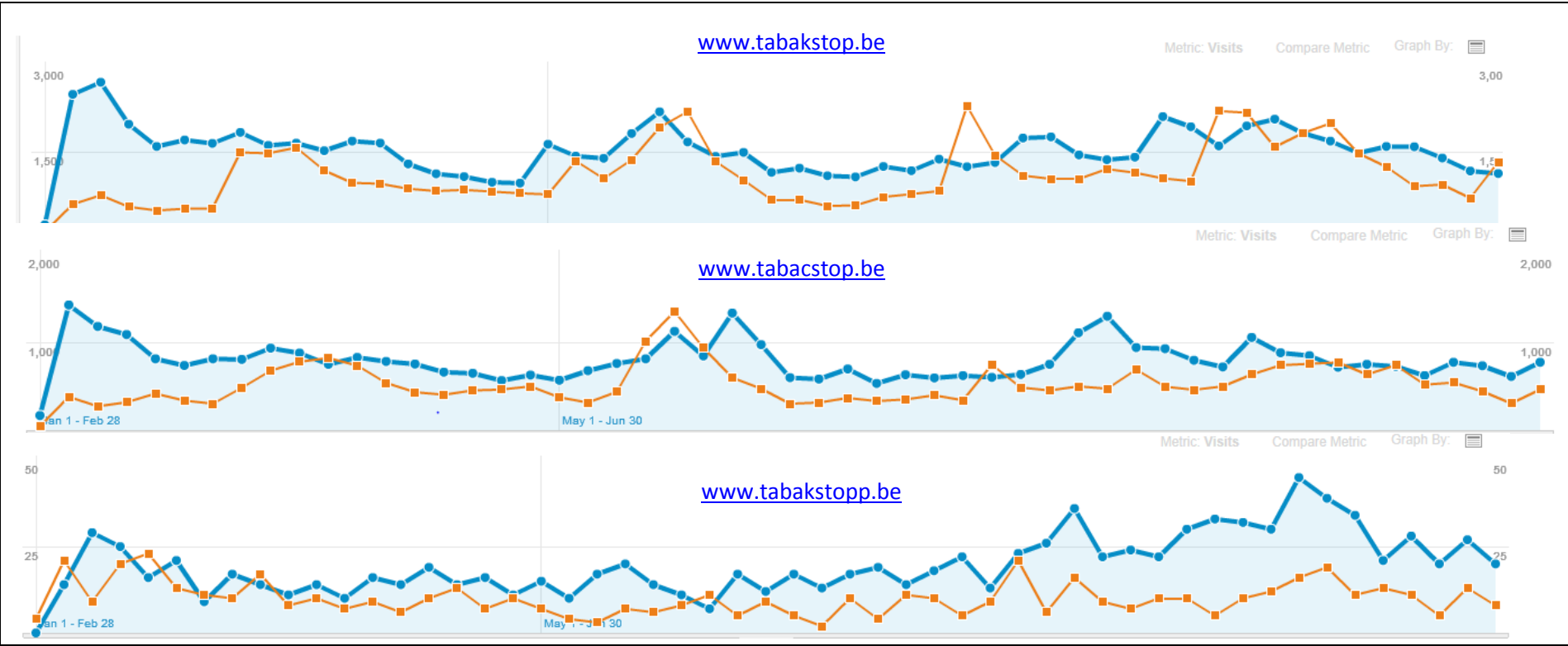


Fig.14 Google analytics sites Tabacstop pour la période 2010-2011



— Visites 2010 — Visites 2011

Tabel 14a Visiteurs uniques sites web Tabacstop 2010/2011

taal	2010	2011	2011/2010
NL	45764	67197	+47%
FR	20648	33850	+64%
AL	448	967	+116%
TOTAL	66860	102014	+53%

Tabel 14b Total visiteurs sites web Tabacstop 2010/2011

taal	2010	2011	2011/2010
NL	58407	80823	+38%
FR	27635	42057	+52%
AL	526	1038	+97%
TOTAL	86568	123918	+43%