

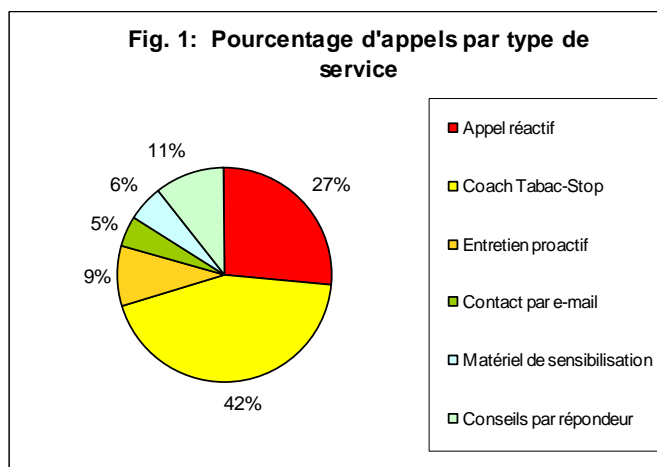
Ligne Tabac-Stop 2009 : faits et chiffres

1. Total de contacts

En 2009, 13.358 contacts ont été pris avec les services de la Ligne Tabac-Stop (LTS).

Ces services peuvent être classés en six catégories :

- Appels réactifs : appels téléphoniques réactifs (n=3.580) où l'intéressé prend personnellement contact avec la LTS pour recevoir de l'aide et des conseils personnalisés.
- Coach Tabac-Stop (CTS) : nouvelles inscriptions (n=5.792) enregistrées sur Coach Tabac-Stop, le programme d'aide en ligne destiné aux personnes qui veulent arrêter de fumer.
- Entretiens proactifs : contacts téléphoniques (n=1.185) qui ont lieu dans le cadre du programme d'accompagnement proactif proposé aux fumeurs qui souhaitent se libérer du tabac. Lors de cet accompagnement proactif, le conseiller appelle le fumeur aux dates préalablement convenues pour lui offrir des conseils et un soutien adéquats.
- Contacts par e-mail : contacts électroniques avec des conseillers spécialisés de la LTS et des collaborateurs du programme Coach Tabac-Stop (n=642).
- Matériel de sensibilisation : contacts téléphoniques (n=747) visant à commander du matériel de prévention du tabagisme (la brochure « Arrêter de fumer... C'est possible ! », par exemple).
- Conseils par répondeur : contacts pris via le répondeur. Nous rappelons ces personnes, leur donnons des informations concernant les services de la LTS et faisons notamment référence aux sites web de la Ligne Tabac-Stop et Coach Tabac-Stop (n=1.412).

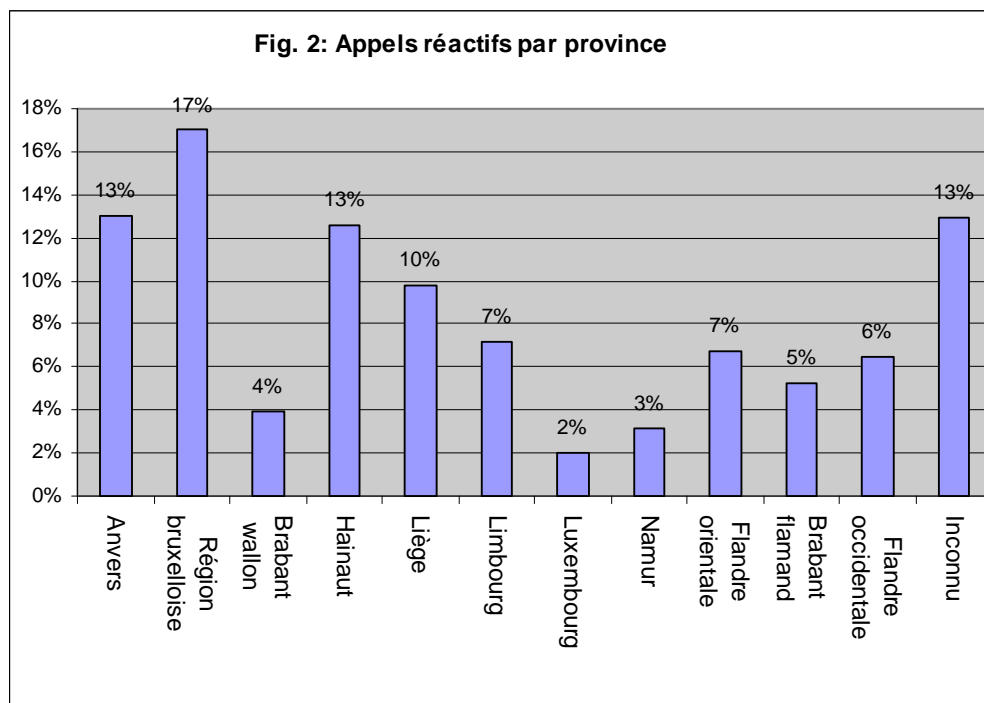


Comme en 2008, un nombre relativement élevé de personnes ont eu recours à des formes d'accompagnement plus spécialisé et personnalisé en 2009. On a en effet enregistré davantage de contacts sous la forme d'un entretien personnel ou d'un accompagnement en ligne personnalisé que de demandes d'envoi de matériel standard.

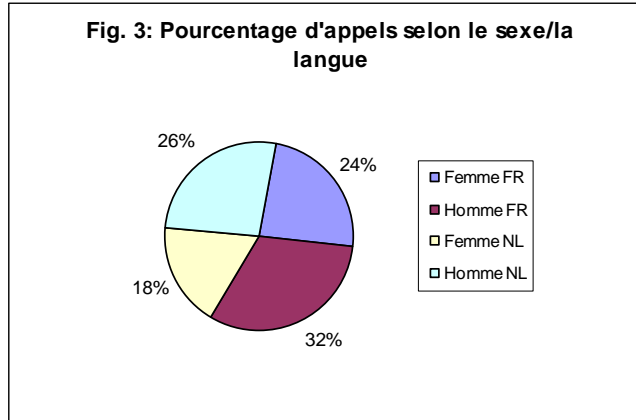
2. Appels réactifs

Les appels téléphoniques réactifs avec des conseillers spécialisés peuvent à leur tour être classés en trois groupes. Dans la majorité des cas (n=2.616), l'intéressé a lui-même pris contact avec la LTS pour un conseil unique. Il y a également eu des « rappels » (n=195), c'est-à-dire des entretiens avec des personnes qui ont contacté la LTS à plusieurs reprises pour recevoir des conseils. Enfin, il faut citer les accompagnements (n=769) de personnes ayant laissé leur numéro de téléphone sur le répondeur (parce que la ligne était occupée ou parce qu'elles avaient appelé en dehors des heures de permanence) et qu'un conseiller de la LTS a ensuite recontactées.

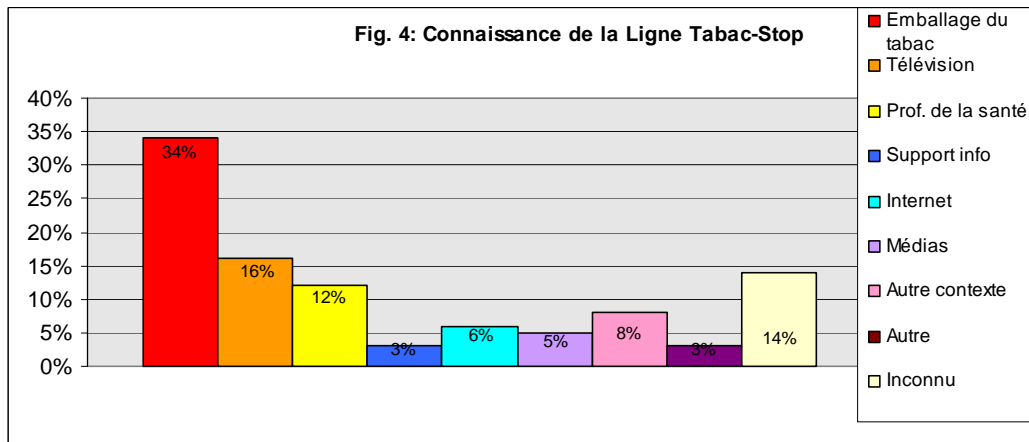
Les appels provenaient essentiellement de la Région bruxelloise (17 %) et d'Anvers (13 %). Viennent ensuite le Hainaut (13 %) et Liège (10 %).



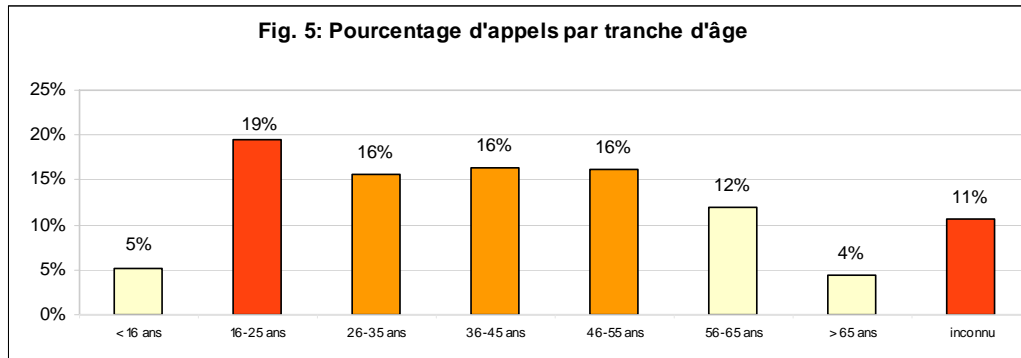
Les hommes ont été un peu plus nombreux à faire appel à la LTS que les femmes (H=58%; F=42%) et ce, dans les deux régions linguistiques. Les appels en français étaient plus élevés (56 %) que ceux en néerlandais (44 %).



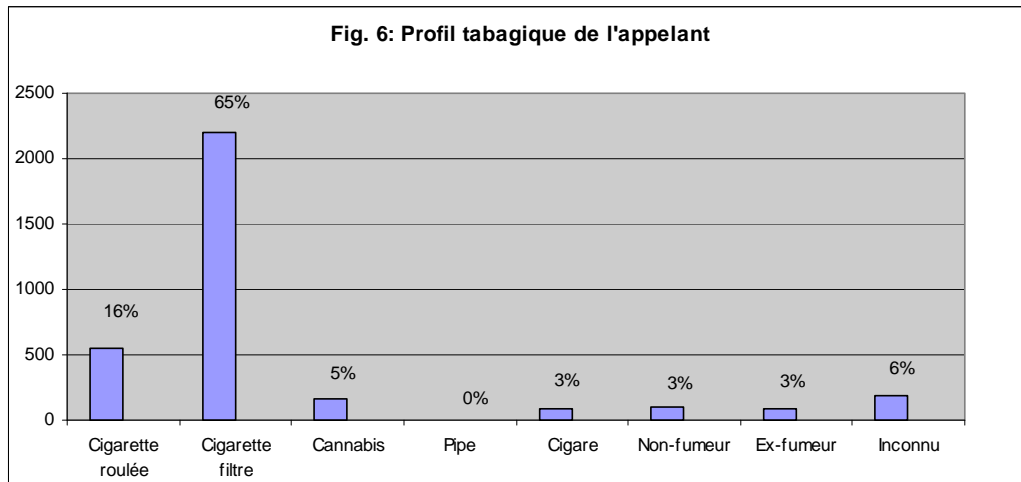
Nous nous sommes par ailleurs intéressés à la manière dont l'appelant avait pris connaissance du numéro de la LTS. Il ressort du tableau 4 que la majorité des appelants ont trouvé ce numéro sur l'emballage des produits du tabac (34 %), via la télévision (16 %) ou Internet (6 %). Les autres sources – médecins, journaux, famille/amis – sont rarement citées (< 5 %). Par rapport aux années précédentes, il faut toutefois noter une augmentation marquée du nombre d'appelants ayant eu connaissance de la LTS par l'intermédiaire du pharmacien (5 %). Sans doute est-ce là une conséquence de la campagne de sensibilisation menée par la LTS en 2009 et qui s'adressait plus spécifiquement aux pharmaciens. Ces derniers ont entre autres reçu une série de petites cartes portant le numéro de la LTS.



En ce qui concerne l'âge, les appelants sont les moins nombreux parmi les jeunes de moins de 16 ans et les personnes de plus de 65 ans. Dans les autres tranches d'âge, le pourcentage varie entre 12 et 19 %; aucune catégorie d'âge ne se distingue donc plus particulièrement des autres.



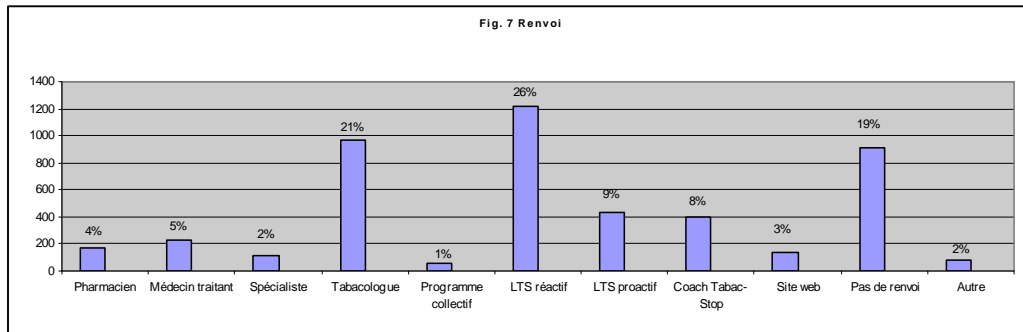
La majorité des appelants sont des fumeurs souhaitant recevoir des informations pour eux-mêmes (94 %). Sur le plan du profil tabagique, la plupart fument des cigarettes (avec filtre 65 %, à rouler 16 %).



Les fumeurs appellent principalement la LTS pour recevoir un conseil général afin d'arrêter de fumer (45 %). Parmi les motivations fréquentes, viennent ensuite des questions plus spécifiques concernant les possibilités d'aide et d'accompagnement (15 %), les adjuvants médicamenteux tels que les traitements de substituts nicotiques ou NTR (8 %) et les médicaments (8 %).

Parallèlement à l'aide proposée lors d'un entretien unique avec la Ligne Tabac-Stop, la plupart des fumeurs (\pm 80%) ont demandé une aide et un soutien complémentaires. En ce qui concerne le renvoi externe, il leur a été principalement conseillé de prendre contact avec un tabacologue (21 %). Très souvent (35 %), ils ont également été renvoyés à la

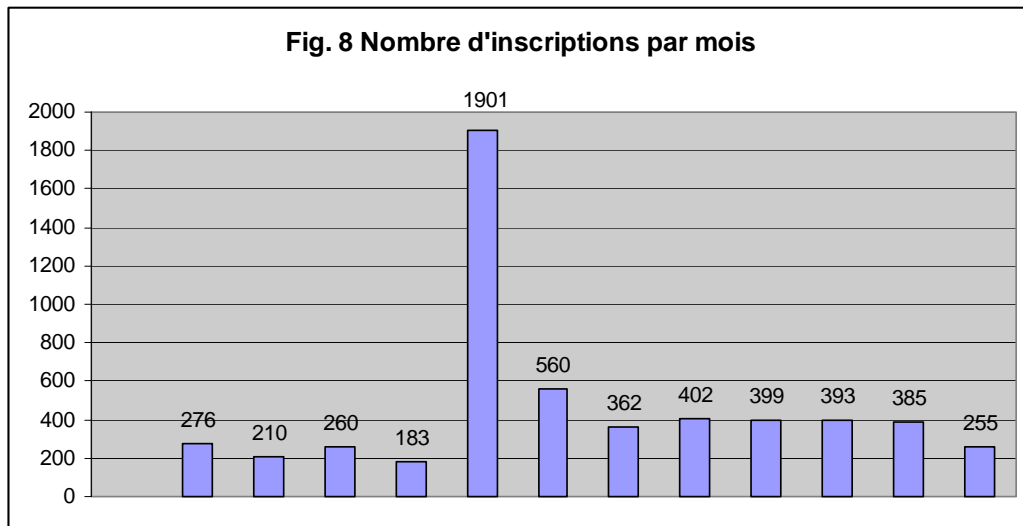
Ligne Tabac-Stop. Dans un certain nombre de cas, plusieurs possibilités de renvoi ont été évoquées (par conséquent, le total spécifié dans le fig. 7 est supérieur au nombre d'appels effectifs).



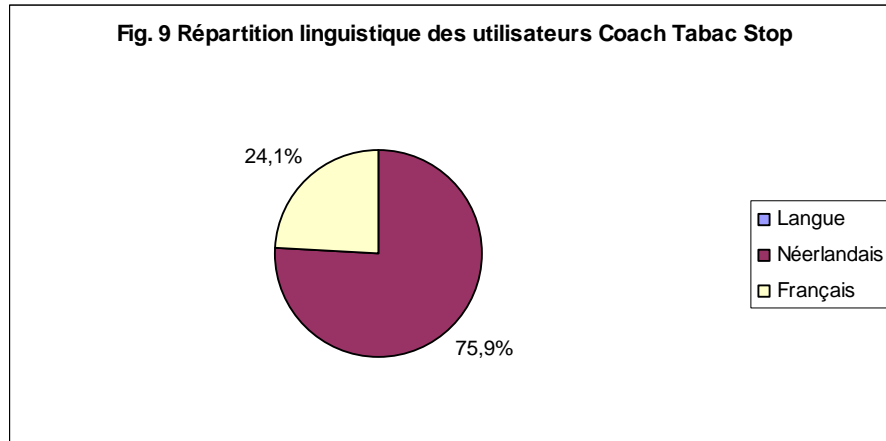
3. Coach Tabac-Stop

Depuis novembre 2007, un nouveau programme d'aide personnelle est proposé sur Internet : le Coach Tabac-Stop. Cette méthode diversifiée repose essentiellement sur des techniques de motivation et de thérapie comportementale.

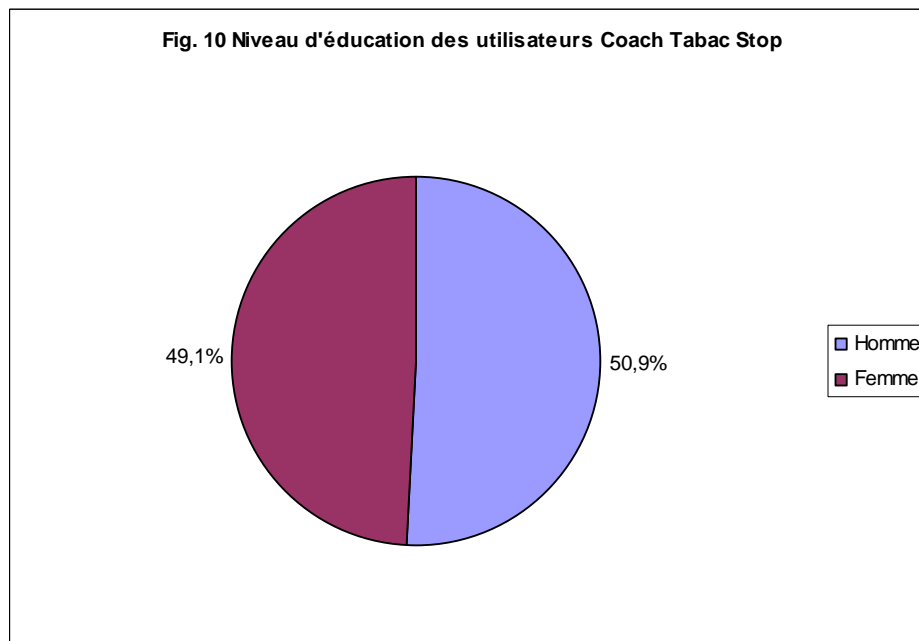
Le nombre d'inscriptions enregistrées en 2009 a largement dépassé celui de 2008. (4.047 en 2008, contre 5.586 en 2009).



Parmi les contacts reçus via le Coach Tabac-Stop, 4 utilisateurs sur 5 sont néerlandophones. Cet écart entre les régions linguistiques s'explique par le pic d'inscriptions enregistré au mois de mai sur le site flamand à la suite d'un reportage télévisé et aux communiqués de presse diffusés pendant la semaine précédant la Journée mondiale contre le tabac.

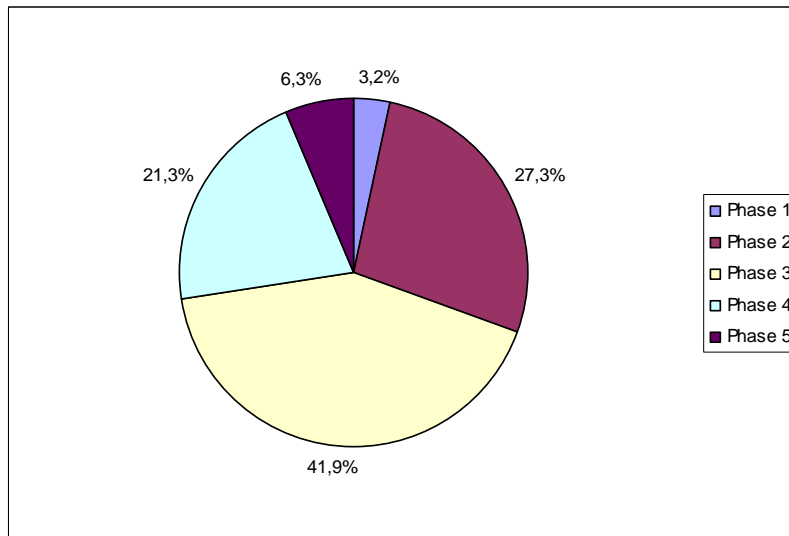


En 2009, la proportion hommes-femmes est quasiment identique, alors que les femmes étaient plus nombreuses les années précédentes. L'âge moyen des utilisateurs est de 40 ans et la majorité d'entre eux ont fait des études supérieures (57 %).



Enfin, la plupart des utilisateurs (42 %) se trouvent dans la phase 3 du processus de sevrage tabagique. Ce groupe envisage d'arrêter de fumer à court terme et veut prendre des mesures pour y parvenir. Les autres se trouvent majoritairement (27 %) dans la phase 2 du processus d'arrêt tabagique : ils envisagent d'arrêter de fumer, mais n'ont pas

encore vraiment décidé de franchir le pas et de passer concrètement à l'action.

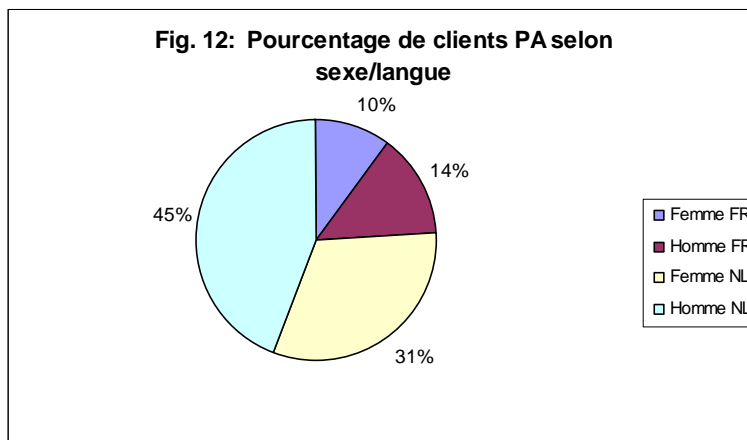


Il faut souligner que 29 % des utilisateurs de ce programme cessent effectivement de fumer et que près de 39 % des utilisateurs progressent d'une phase dans le processus de sevrage tabagique. Il apparaît en outre que 89 % des utilisateurs demandent à recevoir les conseils quotidiens pour renoncer au tabac.

La toute première évaluation du programme Coach Tabac-Stop a eu lieu cette année. Le CTS a reçu une mention positive et a été jugé facile à utiliser, utile, instructif et attrayant. Les conseils quotidiens envoyés par e-mail sont les plus appréciés.

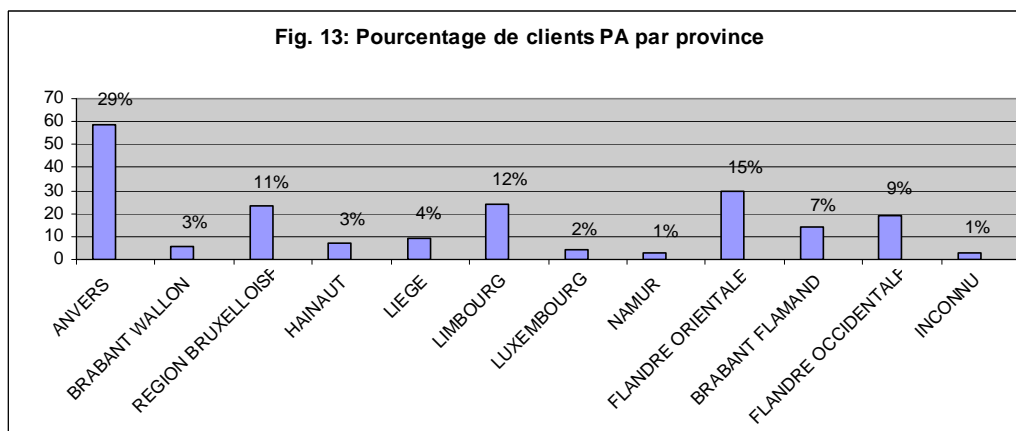
4. Entretiens proactifs

Le programme d'accompagnement proactif est proposé depuis le mois de mai 2007. En 2009, 201 nouvelles personnes ont entamé ce programme et 1 185 entretiens ont eu lieu (avec une moyenne de 6 entretiens). L'accompagnement est assuré par un conseiller permanent, qui rappelle l'intéressé aux dates convenues. Il y a eu davantage de participants néerlandophones (76 %) que francophones (24 %). Les hommes étaient également plus nombreux que les femmes à utiliser ce service.

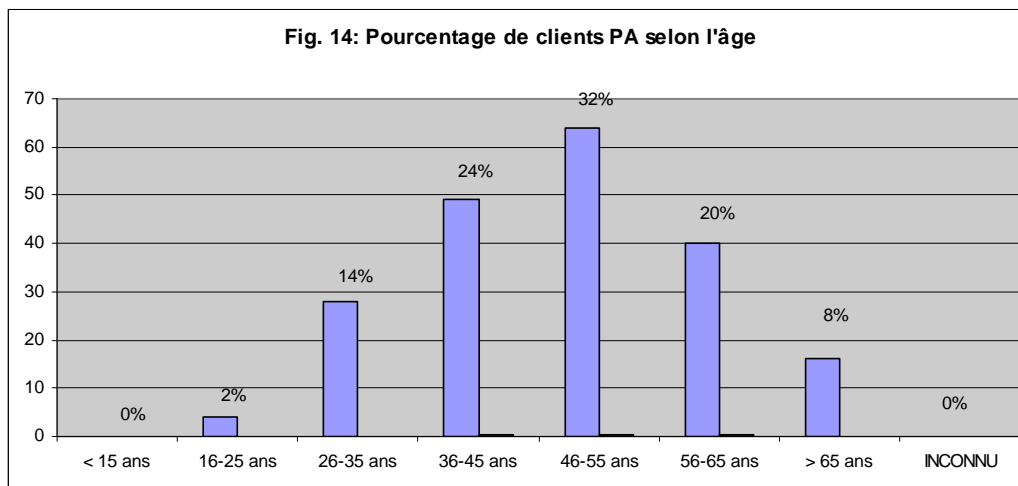


Le nombre de participants au programme proactif doit bien entendu être considéré par rapport au contexte : ce type d'accompagnement est proposé à des personnes motivées, qui envisagent d'arrêter de fumer à relativement court terme et qui souhaitent dès lors un accompagnement personnalisé. Le faible taux de participants francophones peut sans doute s'expliquer par le fait que les services d'accompagnement personnalisé sont d'ores et déjà mieux développés dans la partie francophone. Les fumeurs y sont donc plus rapidement renvoyés vers un tabacologue externe ou un centre d'arrêt tabagique.

Les participants au programme proactif étaient principalement originaires d'Anvers (29 %), de Flandre orientale (15 %), du Limbourg (12 %) et de Bruxelles (11 %).



Globalement, les participants au programme proactif sont plus âgés que les appelants réactifs. Dans le programme réactif, 48 % des appelants ont plus de 35 ans, alors que ce taux atteint 84 % dans le programme proactif. Ce dernier intéresse essentiellement des personnes de 46-55 ans (32 %) et de 36-45 ans (24 %).

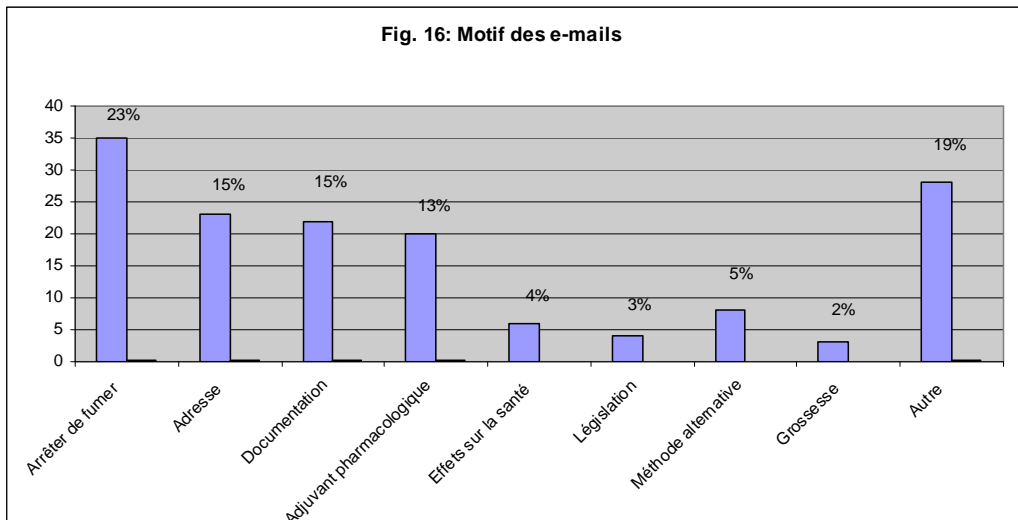


Sur la base du nombre de personnes ayant arrêté de fumer et la façon dont elles y sont parvenues, nous pouvons conclure ce qui suit:

- La majorité des participants ont combiné l'accompagnement proactif à un adjuvant pharmacologique, sous la forme d'un substitut nicotinique ou d'un médicament (respectivement 39 % et 20 %).
- 38 % des participants ont cessé de fumer pendant plus de 4 semaines à la fin du programme.
- Les taux de réussite à moyen (6 mois sans fumer) et long termes (12 mois sans fumer) s'élèvent à respectivement 22 % et 15 %.

5. Contact par e-mail avec la LTS

Des contacts par e-mail ont également lieu, parallèlement aux contacts téléphoniques avec des conseillers spécialisés de la LTS. La figure 14 démontre que les contacts en néerlandais étaient un peu plus nombreux (54 %) que ceux en français (46 %). Comme les appels téléphoniques, les contacts par e-mail étaient principalement motivés par le souhait de recevoir un conseil général pour arrêter de fumer (23 %). L'e-mail est aussi fréquemment utilisé pour demander des adresses de renvoi, de la documentation et poser des questions relatives aux adjuvants pharmacologiques (13-15 %).



Conclusion

En 2009, les services de la Ligne Tabac-Stop ont été sollicités plus de 13.000 fois. La communication à grande échelle du numéro semble jouer un rôle important en la matière puisque c'est principalement les produits du tabac et la télévision qui ont fait connaître nos services.

Par ailleurs, les fumeurs semblent avoir de plus en plus besoin d'un service personnalisé et spécialisé que d'un simple support d'information. L'accompagnement en ligne, qui permet à l'utilisateur de trouver des informations de manière interactive et de suivre un programme à son propre rythme, est manifestement fort apprécié.

Un certain nombre de personnes recherchent précisément un accompagnement personnel plus intensif et ont dès lors recours au programme proactif de la Ligne Tabac-Stop. Autre détail frappant : le programme proactif attire surtout des personnes de 35 à 55 ans, alors que les services réactifs intéressent plutôt des personnes plus jeunes.

Il semble donc important de proposer une offre de services diversifiés pour toucher un large public.