

Tabac info service (0825 309 310 - 0,15 euros/mn) : analyse des appels reçus entre décembre 2003 et mars 2004

Karina Oddoux, Antoine L'Huillier

Institut national de prévention et d'éducation pour la santé, Saint-Denis

INTRODUCTION

En décembre 2003, la France comptait 1,8 million de fumeurs de moins qu'à la fin de l'année 1999. Globalement, il devient de plus en plus répandu d'arrêter de fumer. C'est en tous cas le souhait de 71 %¹ des fumeurs réguliers. Si ces personnes n'ont pas toutes besoin d'un suivi en centre de tabacologie ni d'une aide médicamenteuse, une grande partie d'entre elles pourrait bénéficier d'un accompagnement afin de mieux vivre les difficultés associées au sevrage tabagique et éviter ainsi de reprendre la cigarette. Le téléphone peut alors constituer un outil d'accompagnement accessible au plus grand nombre : on décroche son combiné et on accède immédiatement à une expertise, un soutien, des réponses aux questions que l'on se pose. Au moment où les consultations de sevrage tabagique sont débordées de demandes, l'Inpes² propose aux fumeurs un dispositif téléphonique qui peut les aider dans leur démarche d'arrêt.



MÉTHODE

Les appels de Tabac info service sont réceptionnés sur une plateforme téléphonique dont les téléconseillers répondent à des questions simples, envoient des documents (guide d'aide à l'arrêt du tabac, dépliants sur les solutions pour arrêter de fumer, l'industrie du tabac, la composition de la cigarette, la loi Evin, etc.) et communiquent des adresses de centres de tabacologie. Lorsque les questions deviennent plus complexes ou lorsque les appelants formulent expressément une demande d'aide à l'arrêt du tabac, les téléconseillers transfèrent directement l'appel vers les tabacologues-écoutants de Tabac info service, qui sont encadrés par l'Office français de prévention du tabagisme (OFT). Au cours d'un entretien téléphonique, ces tabacologues diplômés (médecins, infirmières, psychologues) font le point avec la personne sur sa dépendance, son expérience de l'arrêt, ses motivations, ses craintes, les difficultés qu'elle risque de rencontrer, les traitements qui seraient les plus à même de l'aider, etc. Pour faire l'interface entre ces intervenants, Tabac info service s'est doté d'un site extranet qui concentre l'ensemble des outils de traitement des appels : il est tout à la fois guide d'entretien, outils de gestion des appels, outil de communication entre les intervenants de la ligne et outil d'analyse puisqu'il regroupe l'ensemble des données relatives aux appels reçus. Au fil des entretiens téléphoniques, téléconseillers et tabacologues-écoutants de la ligne saisissent des informations relatives à l'appelant³ sur une interface informatique qui incrémente automatiquement une base de données anonymisée dont on peut tirer des statistiques (âge, sexe, statut tabagique, etc.). Au total, entre le 1^{er} décembre 2003 et le 31 mars 2004⁴, 18 118 appels ont été traités, correspondant à la création de 8 763 dossiers individuels qui font l'objet d'une analyse quantitative dans cet article⁵.

**Faites-vous aider pour arrêter de fumer,
téléphonez au 0825 309 310
(0,15 €/min)**

RÉSULTATS

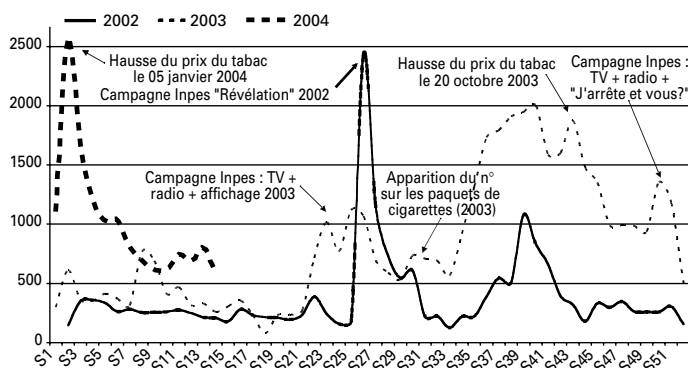
L'effet combiné des avertissements sur les paquets de cigarettes, des campagnes de communication et des hausses du prix du tabac s'est traduit par une forte hausse du nombre de sollicitations (figure 1) : Tabac info service a presque doublé son activité en un an, passant de 25 000 appels reçus en 2002 à 44 000 en 2003. Cette augmentation des sollicitations s'est principalement concentrée sur le dernier trimestre 2003 avec une moyenne de 240 appels reçus chaque jour contre moins de 100 durant les trois premiers trimestres de l'année. En septembre 2003, période généralement propice aux bonnes résolutions après les vacances d'été, huit fois plus d'appels ont été enregistrés qu'au même mois de l'année précédente. Les hausses de prix de fin octobre 2003 et du début 2004 ont également été très génératrices d'appels sans que leur impact ne s'inscrive dans la durée.

La hausse de 20 % du prix du tabac, instaurée à partir du 20 octobre 2003, s'est immédiatement traduite par une augmentation du nombre d'appels : + 30 % d'appels entre le 20 et le 21 octobre et + 17 % durant la semaine du 20 octobre par rapport à la semaine précédente. La hausse du prix de 10 % annoncée pour le 5 janvier 2004 s'est immédiatement traduite par une multiplication des appels reçus par 2,5, passant de 289 appels reçus le 3 janvier à 710 appels reçus le 5 janvier.

La durée moyenne des appels traités par les téléconseillers est de trois minutes et huit secondes. Du côté des tabacologues-écoutants, cette durée est en moyenne de vingt-deux minutes et six secondes. 25,9 % des appels sont transférés vers les tabacologues-écoutants.

Figure 1

Nombre d'appels reçus chaque semaine par Tabac info service en 2002, 2003 et 2004



Source : Inpes

47,9 % des appelants demandent d'emblée des conseils personnalisés pour arrêter de fumer, 44,1 % formulent une demande d'information générale et 3,3 % appellent pour aider un de leurs proches. Seuls 0,4 % des appels concernent le tabagisme passif.

Parmi les appelants souhaitant arrêter de fumer, 64,0 % appellent avant de se lancer. 34,0 % ont déjà arrêté depuis moins de six mois lorsqu'ils décrochent leur téléphone. Seuls 2,0 % ont arrêté depuis plus de six mois. 13,5 % se reconnaissent comme étant d'un tempérament « plutôt calme et détendu » alors que 87,2 % disent qu'ils sont « plutôt nerveux, angoissés et stressés ».

Les appelants de Tabac info service sont en majorité des femmes (59,0 %). Ils ont en moyenne 41 ans sans différence selon le sexe. Plus de la moitié (53,4 %) ont entre 35 et 54 ans. A peine 2 % des appelants ont moins de 18 ans (1,9 %).

Sur la période étudiée, la très grande majorité des appelants (69,1 %) a eu connaissance du numéro de téléphone de la ligne sur leur paquet de cigarettes. La télévision a été le second support le plus générateur d'appels (4,4 % pour les campagnes et 6,8 % pour les émissions). Vient enfin la radio qui a généré 9,8 % des sollicitations. Le bouche-à-oreille fonctionne peu (1,0 % des appels) et les professionnels de santé sont rarement à l'origine de l'appel (1,2 %).

Comme attendu, 95,0 % des appels proviennent de particuliers. Les professionnels de santé font encore très peu appel à la ligne (ils représentent 1,3 % des appelants), de même que les collectivités (1,0 %), les entreprises (1,4 %) et les écoles (0,3 %).

Parmi les appelants, une très grande majorité (85,1 %) déclare fumer régulièrement, c'est-à-dire plus d'une cigarette par jour en moyenne. Leur consommation est de 22,8 cigarettes par jour, alors que la moyenne nationale des fumeurs réguliers âgés de 26 à 75 ans est de 15 cigarettes par jour selon le Baromètre santé 2000⁶.

L'évaluation de la dépendance au tabac par le test de Fagerström simplifié⁷ montre que les appelants de Tabac info service sont plus souvent dépendants que la population générale (tableau 1).

Tableau 1

Dépendance au tabac parmi la population générale comparée aux appelants de Tabac Info Service, 2003

	Fumeurs réguliers présentant des signes de dépendance moyenne	Fumeurs réguliers présentant des signes de dépendance forte
Population générale des 26-75 ans⁸	33,4 %	16,4 %
Appelants de Tabac info service	39,8 %	50,0 %

Source : Inpes

Parmi les appels traités par les tabacologues, 20,16 % sont catégorisés parmi les « appels de crise », c'est-à-dire que la personne vient d'arrêter de fumer, se sent mal, inquiète, déprimée, prête à reprendre la cigarette. Dans ces cas, une procédure d'urgence est mise en place. Même si tous les tabacologues de permanence sont en ligne, l'un d'eux prend la personne au téléphone, la rassure et s'engage à la rappeler dans les minutes qui suivent.

DISCUSSION

La période de fin 2003 a été particulièrement riche en événements valorisant Tabac info service (campagnes diffusées à la télévision et sur des radios grand public, programmes courts quotidiens sur TF1 mettant en scène la chanteuse Ophélie Winter et un inconnu du grand public s'épaulant l'un et l'autre dans leur démarche d'arrêt). Comme toujours [1], les appels se multiplient en période de campagne puis se font plus rares.

Sans surprise, les avertissements sanitaires ont largement pris le pas sur les campagnes de communication parmi les supports de connaissance du numéro de la ligne. La présence du numéro de la ligne sur les paquets de cigarettes semble se traduire par un niveau « de routine » plus élevé que celui des années précédentes. En 2003, le nombre moyen d'appels reçus durant les semaines 6 à 14 était de 436. Il a été de 727 en 2004, soit une hausse de 66 %. Ce niveau de routine reste cependant nettement inférieur à celui observé aux Pays-Bas où le nombre d'appels s'était stabilisé à un « plateau » équivalent à quatre fois son niveau initial à la suite de l'impression du numéro de la ligne nationale d'aide à l'arrêt du tabac sur les paquets de

cigarettes [2]. Cette observation reste cependant à vérifier sur une plus longue période.

Les hausses du prix du tabac intervenues les 20 octobre 2003 et 5 janvier 2004 se sont traduites par des pics d'appels très marqués, venant confirmer l'efficacité de ces mesures pour motiver l'arrêt [3].

La part du bouche-à-oreille dans la connaissance du numéro de la ligne semble stagner ainsi que celle des professionnels de la santé. La diffusion d'un million de cartes de valorisation de la ligne ainsi qu'un effort de communication en direction des professionnels de la santé, prévus pour le second semestre 2004, modifieront probablement l'origine des appels.

L'analyse des appelants de la ligne Tabac info service donne un éclairage très marqué de son public : principalement des femmes, à l'aube de la quarantaine, montrant en grande majorité des signes de dépendance forte à la cigarette et présentant une santé mentale fragile. L'apparition du numéro de Tabac info service sur les paquets de cigarettes ne semble pas avoir modifié fondamentalement ce profil. Cet élément est à mettre en perspective avec les résultats de l'enquête Sofres [4] concluant que 29 % des appelants se déclarent non-fumeurs quatre mois après avoir eu un entretien avec un tabacologue-écoutant de la ligne.

RÉFÉRENCES

- [1] Pin S, Arwidson P. Effets des campagnes de prévention du tabagisme sur Tabac Info Service, une ligne téléphonique d'aide à l'arrêt du tabac. BEH 2002; 22.
- [2] Willemssen MC, Simons C, Zeeman G. Impact of the new EU health warnings on the Dutch quit line. Tobacco Control, déc. 2002, vol 11, n° 4, p 381-2.
- [3] Hill C. L'augmentation du prix du tabac : une mesure de santé publique. BEH 2003; 22-23.
- [4] Wilquin J-L, Oddoux K, Léon C. Impact de Tabac Info Service sur le sevrage : statut tabagique des appelants quatre mois après leur appel, septembre-décembre 2002. BEH 2003; 22-23.

¹ Enquête Ipsos/Inpes réalisée auprès d'un échantillon national représentatif de 3 088 individus âgés de 15 à 75 ans résidant dans des foyers ordinaires au sens de l'Insee. Interviews réalisées par téléphone du 21 novembre au 24 décembre 2003.

² Institut national de prévention et d'éducation pour la santé, issu de la transformation du Comité français d'éducation pour la santé en mai 2003.

³ Conformément à la loi Informatique et Liberté, les appelants de Tabac Info Service sont informés de l'existence de ces fichiers informatiques et peuvent exercer leur droit d'accès, de rectification et de suppression relativement aux informations les concernant.

⁴ Le site extranet qui héberge la base de données sur laquelle est fondée la présente analyse n'a été opérationnel qu'à partir du 1^{er} décembre 2003.

⁵ La différence entre le nombre d'appels et le nombre de dossiers créé correspond aux personnes qui appellent plusieurs fois, qui souhaitent rester anonymes ou qui ne justifient pas l'ouverture d'un dossier (appels pour modifier un rendez-vous téléphonique, pour signaler un changement d'adresse de centre de tabacologie, etc.).

⁶ Baromètre santé 2000/Inpes : enquête réalisée par téléphone auprès de 13 685 personnes âgées de 12 à 75 ans.

⁷ Le test de Fagerström simplifié consiste en deux questions relatives au nombre de cigarettes consommées au quotidien et au délai qui sépare le réveil de la première cigarette fumée.

⁸ Baromètre santé 2000/Inpes : enquête réalisée par téléphone auprès de 13 685 personnes âgées de 12 à 75 ans.

Cours IDEA 2004 XXI^e Cours International d'Epidémiologie Appliquée

8 au 26 novembre 2004, Vichy (Allier)

Date limite de candidature : 15 juin 2004.

Description de la formation et bulletin d'inscription
disponibles sur le site de l'InVS :

http://www.invs.sante.fr/agenda/idea_2004/index.htm

Directeur de la publication : Pr Gilles Brückner, directeur général de l'InVS
Rédactrice en chef : Florence Rossollin, InVS, f.rossollin@invs.sante.fr
Rédaction : Nolwenn Bodo, InVS, n.bodo@invs.sante.fr

Présidente du comité de lecture : Pr Elisabeth Bouvet, Hôpital Bichat, CClin Paris-Nord - **Comité de rédaction :** Dr Thierry Ancelle, InVS ; Dr Rosemary Ancelle-Park, InVS ; Dr Pierre Arwidson, Inpes ; Dr Jean-Pierre Aubert, médecin généraliste ; Isabelle Gremy, ORS Ile-de-France ; Eugénia Gomes do Espírito Santo, InVS ; Dr Catherine Ha, InVS ; Dr Magid Herida, InVS ; Dr Loïc Josseran, InVS ; Eric Jouglia, Inserm CécidiC ; Dr Agnès Lepoutre, InVS ; Laurence Mandereau-Bruno, InVS.

N°CPP : 0206 B 02015 - N°INPI : 00 300 1836 - ISSN 0245-7466
Institut de veille sanitaire - Site internet : www.invs.sante.fr

Diffusion / abonnements : Institut de veille sanitaire - BEH abonnements

12, rue du Val d'Osne - 94415 Saint-Maurice Cedex

Tel : 01 41 79 67 00 - Fax : 01 41 79 68 40 - Mail : abobeh@invs.sante.fr

Tarifs 2004 : France 46,50 € TTC - Europe 52,00 € TTC

Dom-Tom et pays RP (pays de la zone francophone de l'Afrique,

hors Maghreb, et de l'Océan Indien) : 50,50 € HT

Autres pays : 53,50 € HT (supplément tarif aérien rapide : + 3,90 € HT)