

Téléphone, Internet, réseaux sociaux : quelle efficacité en prévention pour la santé ?



Journées
de la prévention
et de la santé publique
9, 10 et 11 juin 2015

#JPSP15

Tabac info service

**Un dispositif d'aide à l'arrêt du
tabac efficace**

Laetitia CHAREYRE

Responsable du département Téléphonie santé



Un dispositif téléphonique : le 39 89



La ligne téléphonique Tabac Info Service

- Première ligne téléphonique de prévention financée par l'Inpes, créée en 1998 pour relayer les campagnes de communication.
- Ligne accessible via le 39 89, de 8h à 20h, du lundi au samedi
- Ligne gérée par deux prestataires dans le cadre d'un marché public :
 - Un premier niveau d'accueil généraliste
 - Un second niveau mis en œuvre par des tabacologues
- Une organisation en 2 niveaux pour mieux répondre aux fortes variations d'activité.



L'accompagnement au sevrage tabagique

- Suivi et aide à l'arrêt par le(la) même tabacologue, répartis sur plusieurs entretiens
- Aide gratuite pour l'appelant : service basé sur des rendez-vous téléphoniques avec appels sortants réalisés par les tabacologues.
- Contenu de l'entretien : soutien psychologique actif qui combine l'entretien motivationnel et les approches cognitives et comportementales
- Suivi qui peut être complété par un suivi nutritionnel, assuré par des tabacologues-nutritionnistes



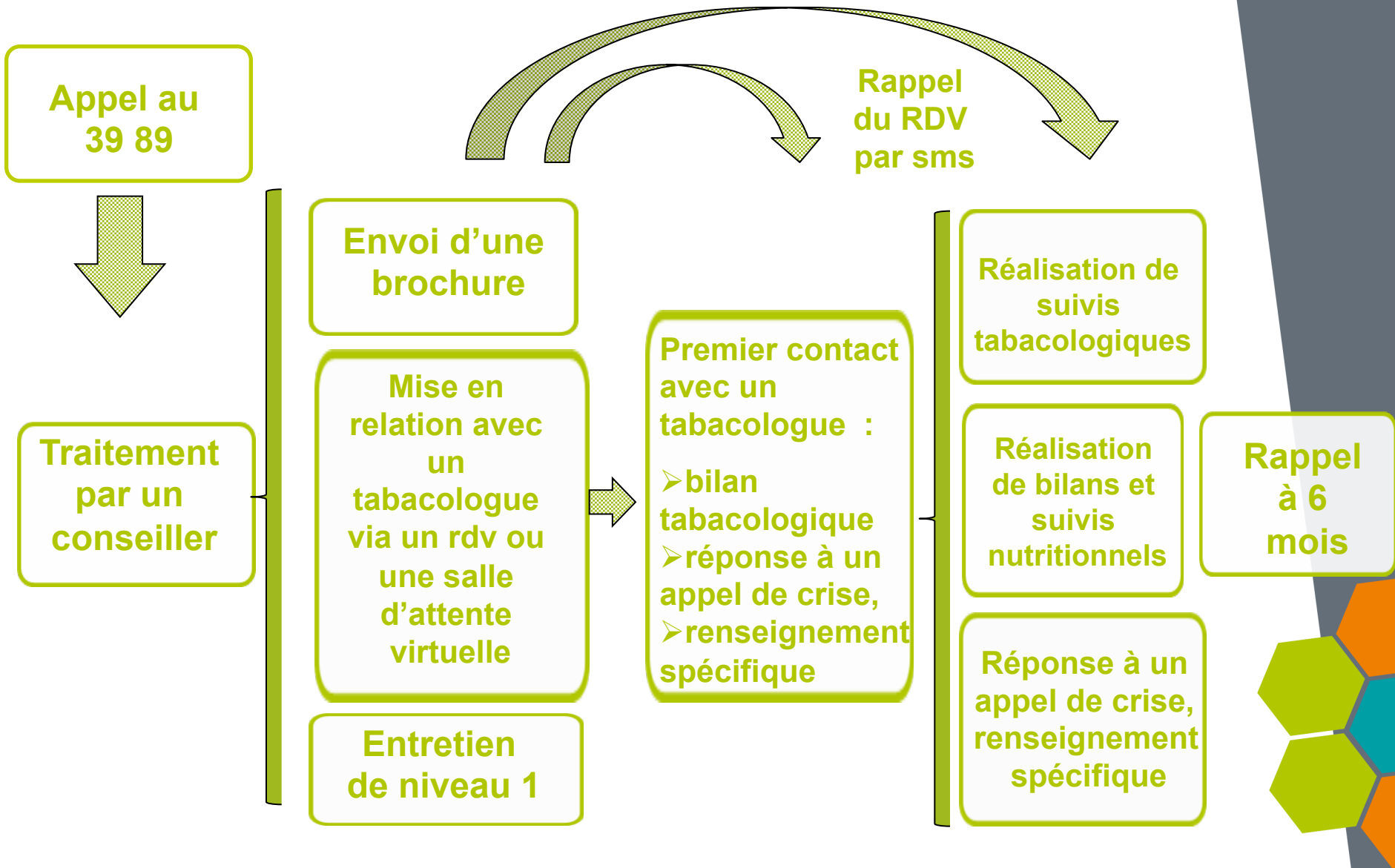
L'accompagnement au sevrage tabagique

- **Durée des appels :**
 - ✓ 4 à 5 minutes pour un appel en niveau 1,
 - ✓ 25 minutes environ pour le 1er entretien avec un(e) tabacologue (appel de bilan),
 - ✓ 15 minutes environ pour les suivants (appels de suivi)
- **Planification :**
 - ✓ 1 entretien de bilan avant la date d'arrêt,
 - ✓ 3 entretiens de suivi dans les 15 jours suivant l'arrêt,
 - ✓ 1 entretien dans les 30 jours suivant l'arrêt,
 - ✓ 1 entretien 6 mois après le premier rendez-vous
- **Rappel des RDV par sms 24h avant chaque RDV (avec accord de l'appelant)**



Le parcours d'un appelant au 39 89

#JPSP15



**Un site internet :
www.tabac-info-service.fr**





JE VEUX ARRÊTER DE FUMER

- Pour bien préparer votre arrêt, découvrez votre PROFIL FUMEUR grâce au test.
- Avancez progressivement grâce à votre programme de COACHING PERSONNALISÉ ET GRATUIT par mail.

JE ME LANCE

Parole d'ex-fumeur

10 MOIS SANS TABAC !

Bonjour,
Voilà 10 mois que j'ai arrêté de fumer !
J'ai commencé à fumer à 12/13 ans,
incitée par les copains au collège. J'ai
eu plusieurs échecs d'arrêt du tabac,
bon je n'étais pas une grosse fumeuse
(5/10 par jour) mais quand même... Je
me suis arrêtée pour mes deux
grossesses et j'ai fait la bêtise de
repandre le tabac à chaque fois... Le
tabac est une addiction horrible dont je
suis contente de m'être échappée...
Tous les soirs je comptais le nombre de

JE TÉMOIGNE

€ Calculez ce que coûte votre consommation

Je fume cigarettes
/jour

Mon paquet
contient cigarettes

Et coûte Euros

CALCULER



Vous souhaitez vous
faire accompagner
par un professionnel ?
Découvrez l'annuaire
des consultations près
de chez vous.

JE TROUVE UN
TABACOLOGUE



L'arrêt du tabac
entraîne de
nombreuses questions.
Nos experts y
répondent pour vous
aider à mieux vivre
votre arrêt.

JE POSE UNE
QUESTION



Connaitre toutes les
méthodes pour arrêter
de fumer vous
permettra de choisir
celle qui vous convient
le mieux.

JE TROUVE MA
MÉTHODE



Appelez-nous
au 39.89

Un spécialiste Tabac
info service répond à
toutes vos questions.
Vous pourrez
bénéficier d'un suivi
personnalisé et gratuit
par un tabacologue.

EN SAVOIR PLUS

Un espace de témoignages

Page d'accueil > Témoignages

TÉMOIGNAGES

Parce que face à l'arrêt du tabac, l'expérience de chacun est intéressante, Tabac Info Service met à votre disposition cette rubrique. En lisant les messages laissés par d'autres fumeurs, vous pourrez trouver un soutien, de nouvelles motivations, découvrir les trucs et astuces qui ont fonctionné pour eux,...

PAROLE D'EX-FUMEUR

“

Cela fera bientôt un an que j'ai arrêté de fumer. Décision pas facile mais je me rendais bien compte que je manquais de souffle, que les escaliers étaient trop durs à monter. Et puis, moi qui adore les fleurs, je n'arrivais plus à sentir leur parfum. J'avais aussi envie ...

23/04/12

”

[Lire la suite](#)



Marie, 55 ans

Non fumeur depuis 21 mars 2011

POSTEZ UN TÉMOIGNAGE

Exprimez-vous et faites partager aux autres votre expérience en postant votre propre témoignage : vous pourrez y parler des leçons tirées de cette expérience, des difficultés que vous avez pu rencontrer, de vos doutes, des moyens qui vous ont aidé, bref de tout ce qui a compté pour vous !

[► Témoigner](#)

THÈMES

- archives
- dépendance
- difficultés
- entourage

DEUX ANS!



Sibille, 37 ans
Non fumeur
depuis 01 avril
2012

10/03/14

Voilà je vais bientôt fêter mes deux ans d'arrêt de tabac (ex très très grosse fumeuse, plus d'un paquet jusqu'à se lever la nuit pour avoir sa dose...) et je tenais, comme je l'ai fait de temps en temps à en faire part à tout ceux qui commencent ou hésitent! On va pas se mentir, ...

[Lire la suite](#)

Un nouveau service : questions / réponses

[LE TABAC ET MOI](#)
[J'ARRÊTE DE FUMER](#)
[JE TIENS BON](#)
[J'AIDE UN PROCHE](#)
[VOS QUESTIONS / NOS REPONSES](#)

Page d'accueil > Vos questions/Nos réponses

VOS QUESTIONS / NOS REPONSES

Vous vous posez des questions sur l'arrêt, sur les traitements existants, les méthodes pour y arriver,...? Dans cette rubrique, Tabac info service répond aux questions les plus fréquemment posées et vous donne les clés pour mieux appréhender votre démarche d'arrêt du tabac.

Choisir un thème :

Tout

☐ Inclure dans ma recherche les archives

[Filtrer](#)

Afficher

10

questions par page

Date ▲ ▼	Thèmes ▲ ▼	Titre du message ▲ ▼
07/03/2014	Cigarette électronique	Cigarette électronique et grossesse
06/03/2014	Cigarette électronique	Cigarette électronique ado
06/03/2014	Histoire du tabac	Qui fume?
06/03/2014	Méthodes d'aide d'arrêt	Epouse
04/03/2014	Méthodes d'aide d'arrêt	Hypnose
28/02/2014	Méthodes d'aide d'arrêt	envie de fumer
27/02/2014	Tabac à rouler	poids
26/02/2014	Risques du tabagisme	envie très forte de fumer
26/02/2014	Méthodes d'aide d'arrêt	aide à l'achat de comprimés
26/02/2014	Cigarette électronique	cigarette électronique

1 - 2 - 3 - 4 - 5 - 6 - ... 11 ... 16

Envie d'échanger de vive voix avec un spécialiste ?

39 89
0,15€/min)*

Du lundi au samedi
08h-20h
*depuis un poste fixe

Au 39 89, Tabac info service répond à toutes vos questions sur le tabac et vous permet de bénéficier d'un suivi personnalisé et gratuit par son équipe de tabacologues.

[En savoir plus](#)

Accès à une base de questions-réponses

- L'internaute peut s'il le désire, poser sa propre question
- Réponse apportée par un(e) tabacologue en moins de 48 h

Un annuaire des consultations de tabacologie

L'ANNUAIRE DES CONSULTATIONS DE TABACOLOGIE

Vous (ou l'un de vos proches) êtes fumeur et vous envisagez d'être accompagné par un tabacologue pour arrêter ?
Vous êtes professionnel de santé et souhaitez orienter l'un de vos patients fumeur vers une consultation spécialisée ?
Vous êtes acteur de la lutte contre le tabagisme et souhaitez connaître l'offre de soins en matière de tabacologie sur votre secteur ?

Indiquez votre localisation pour trouver les coordonnées du tabacologue près de chez vous.

The screenshot shows the 'Annuaire des tabacologues' web application. At the top, there's a blue header with the title. Below it, a search bar is set to 'Localisation : paris 75006' and 'Tabacologue : Début du nom...'. There are buttons for 'Recher...' and 'Effacer'. The main area is a map of Paris with numerous icons representing tobacco specialists. On the right side, there's a list of specialists with their names, addresses, and contact information.

Nom	Adresse	Coordonnées	Spécialité
Nguyen Van Duc Georges	55 bis bd Montparnasse 75006 Paris	0145442937	Cabinet medical Cabinet médical
Chevalier Diane	1-3 square de la mutualité 75005 Paris	0155250190	Pneumologue
Metivier Nathalie	1-3 square de la mutualité 75005 Paris	0155250190	Pneumologue
Aubourg Frédérique	27 rue du Faubourg Saint-Jacques 75014 Paris	0158412372	

1 295 consultations de tabacologie répartis sur toute la France (métropole et DOM-TOM)

L'ecoaching de Tabac info service



Ici et maintenant

Bonjour Olivier.

Votre santé est un élément important de votre bien-être et vous le savez, vous êtes en mesure de préserver ce capital. Pourtant, dans l'immédiat, ce n'est peut-être pas forcément ce qui vous motive dans le fait d'arrêter de fumer ; en effet, les risques liés à votre tabagisme vous paraissent peut-être lointains.

L'idée reçue du jour : Plus on est jeune, plus on pense que les risques associés au tabac ne concernent que les tabagismes anciens et que les dangers à court terme n'existent pas. Attention à cette idée reçue ! Notamment à cause du monoxyde de carbone, les risques peuvent être beaucoup plus précoces que ce que l'on croit.

De même, au-delà des risques pour votre santé, il existe des désagréments pour le coup très immédiats : la mauvaise haleine, l'odeur du tabac froid, le jaunissement des dents et des doigts, le teint brouillé, la peur du manque, l'argent qui part en fumée,... n'est-ce pas ici et maintenant ?

Toutes ces raisons font partie de votre quotidien et ne doivent pas être considérées comme mineures car, finalement, ce sont peut-être elles aussi qui feront pencher la fameuse balance sur laquelle nous avons travaillé du côté de l'arrêt...

A bientôt !

Xavier

- ✓ **A partir d'un formulaire rapide, définition d'un profil (14 profils possibles).**
- ✓ **Avant date d'arrêt : une quinzaine de courriels**
- ✓ **Après l'arrêt : conseils pour éviter la reprise du tabac.**

Envie de parler de votre arrêt avec un spécialiste?



39 89*

Du lundi au samedi 09h-20h

* 0,15€/min depuis un poste fixe

En cas de problème technique lié au coaching, contactez aide@tabac-info-service.fr



L'application smartphone



TÉLÉCHARGEZ GRATUITEMENT L'APPLI TABAC INFO SERVICE

Tabac info service vous accompagne désormais dans votre arrêt du tabac grâce à son application pour smartphones.

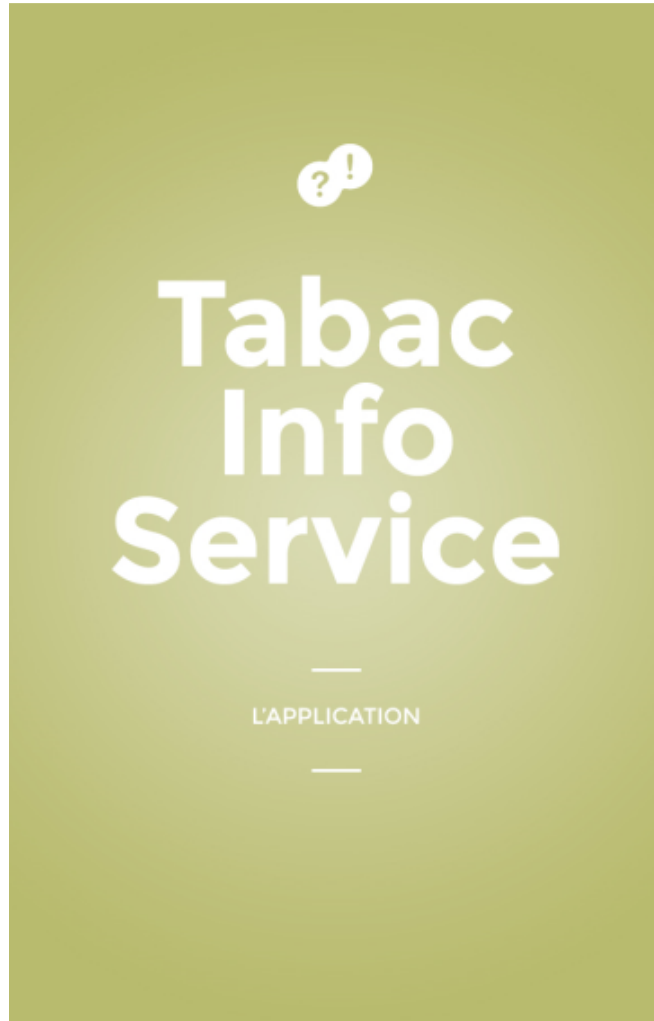
EN SAVOIR PLUS

Disponible sur
App Store

DISPONIBLE SUR
Google play



Les enjeux



- ✓ Rendre accessibles et adaptés les services de tabac-info-service.fr sur les smartphones et les tablettes
- ✓ Se différencier des applications existantes grâce aux services inédits de TIS
- ✓ Développer un design et une navigation attractive et correspondant aux habitudes de consommation d'un public jeune (25-35 ans).



Les services offerts par l'application



- ✓ Appli organisée autour du coaching personnalisé avec un suivi d'indicateurs.
- ✓ A tout moment : possibilité de contacter le 39 89 pour prendre rendez-vous avec un(e) tabacologue.



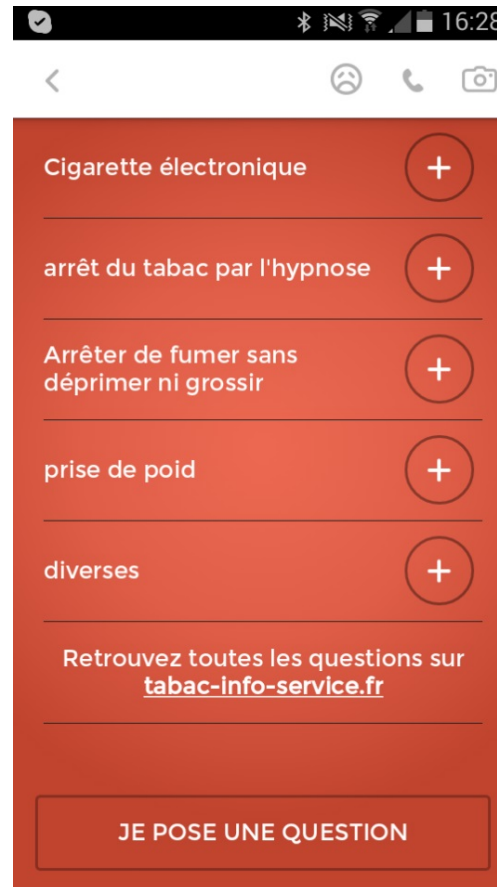
Le coaching personnalisé



- ✓ Pour utiliser l'appli, l'inscription au coaching est nécessaire.
- ✓ L'utilisateur va recevoir des messages personnalisés pendant sa préparation et son arrêt.



Une déclinaison des services existants sur le site



Indicateurs pour renforcer la motivation



Suite à la création de son profil, l'utilisateur peut suivre 4 indicateurs à partir du jour où il confirme son arrêt.



Activités ludiques pour combattre l'envie de fumer



L'appli propose à chaque connexion des astuces et des jeux pour passer les 3 minutes que dure une envie de fumer.



Trophées et partage sur les réseaux sociaux



**Tabac Info Service :
un dispositif construit à partir des
données de la littérature
scientifique et évalué**



Evaluation de la ligne 39 89 par un rappel à 6 mois

- **Evaluation basée sur une étude longitudinale permettant de recueillir un indicateur en continu.**
- **Le principe : proposer à tous les primo-appelants du niveau 2 de TIS d'être rappelés, 6 mois après leur premier contact avec un(e) tabacologue. Rappel réalisé avec l'accord des appelants**
- **Triple objectif :**
 - **Connaître leur statut tabagique à 6 mois**
 - **Inciter les fumeurs à refaire une tentative d'arrêt, avec ou sans l'aide de TIS**
 - **Connaître la satisfaction des bénéficiaires du niveau 2 de TIS**



Organisation du rappel à 6 mois

- **Rappels effectués par les tabacologues de la ligne**
- **Déroulement :**
 - **Génération en continu d'une liste de personnes à rappeler**
 - **Dès qu'un(e) tabacologue est disponible, il tente le premier rappel de la liste.**
 - **3 tentatives d'appel à des moments différents, afin d'obtenir le taux de réponse le plus élevé possible**
- **Rappel à 6 mois systématique depuis avril 2013.**



Premiers résultats : analyse de 18 mois de rappel systématique des bénéficiaires du service 39 89

- **Evaluation sur 13 325 primo-appelants ayant bénéficié d'un entretien entre novembre 2012 et juillet 2014**
- **Données collectées entre avril 2013 et janvier 2015**
- **Taux d'abstinence à 7 jours observés très encourageants :**
 - **33% d'arrêt à 6 mois en RR**
(parmi les répondants au moment du rappel)
 - **22% d'arrêt à 6 mois en ITT 1**
(refus au moment du rappel et injoignables considérés comme fumeurs)



Satisfaction des bénéficiaires du 39 89

- *Diriez-vous que TIS vous a aidé dans votre démarche d'arrêt ?*
 - 94% de non- fumeurs déclarent que TIS les a aidés dans leur démarche d'arrêt (69 % de fumeurs)
- *Etes-vous satisfait de l'aide apportée par TIS ?*
 - 96% de non- fumeurs se déclarent satisfaits de l'aide apportée par TIS (89 % de fumeurs)
- *Recommanderiez-vous TIS à un proche qui voudrait arrêter de fumer ?*
 - 96% de non- fumeurs recommanderaient TIS (et 86 % de fumeurs)



L'évaluation d'efficacité du coaching : l'étude STAMP

(Sevrage Tabagique Assisté par Mailing Personnalisé)



Protocole de l'étude

- Évaluation réalisée sous forme d'essai contrôlé randomisé à 2 bras
- Objectif principal : comparer l'efficacité de deux stratégies d'accompagnement du sevrage tabagique de fumeurs internautes motivés :
 - Stratégie A = coaching personnalisé par e-mail
 - Stratégie B = réception de la brochure pédagogique « J'arrête de fumer » de l'INPES



Protocole de l'étude

- **Recrutement, entre mars et décembre 2011, de 2478 fumeurs internautes souhaitant recevoir une aide pour s'arrêter de fumer**
 - **Répartition aléatoire dans les groupes A et B.**
- **Comparaison du taux d'abstinence ponctuelle et continue à 3, 6 et 12 mois, du groupe de fumeurs ayant bénéficié du coaching et de l'autre groupe ayant reçu la brochure pédagogique sur l'arrêt du tabac.**



Résultats de l'évaluation

- **Coaching par mail efficace à court terme (3 mois)**
- **A plus long terme (6 mois), demeure efficace auprès de ceux qui l'ont utilisé de façon assidue**
- **Taux d'abstinence observés plus élevés que ceux relevés dans des études au protocole similaire.**
- **Explication possible : très forte motivation des fumeurs recrutés dans notre étude.**
- **Absence de différence significative entre les deux groupes au-delà de 3 mois :**
 - **protocole compare l'efficacité du coaching à celle d'un contrôle « actif »**
 - **coaching dure un peu moins de 3 mois**



Résultats de l'évaluation

- Pour une optimisation du coaching, ajout d'une relance 6 mois après le premier mail afin de prolonger la durée du coaching.
- Relance qui permettra également de recueillir le statut tabagique des personnes suivies
 - Élément d'évaluation en continu de l'efficacité du coaching.



Merci pour votre attention

