

Annexe 1 : Données d'activité des lignes Adalis : drogues-info service - Alcool info service - Joueurs info service - Ecoute cannabis

Sources : données opérateur téléphonique
outil d'historisation des appels

Année : 2023

A. ACTIVITE DU PRE ACCUEIL

1. Appels reçus et traités par mois

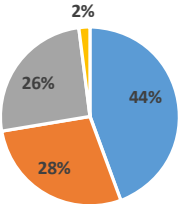
	Pré accueil								
	Emis	Fermeture	Abandons	Entrants	Nombre d'appels			Durée de conversation	
					Présentés	Traités	QS	Totale	Moyenne
janvier	23 442	546	4 424	18 472	17 406	16 054	92%	206:18:01	0:00:46
février	21 142	497	4 417	16 228	15 404	14 461	94%	185:59:31	0:00:46
mars	22 052	573	4 044	17 439	16 429	15 266	93%	188:29:05	0:00:44
avril	18 121	470	2 955	14 696	13 665	12 851	94%	163:12:31	0:00:46
mai	17 415	426	2 889	14 100	13 274	12 479	94%	158:42:03	0:00:46
juin	16 962	490	2 720	13 752	12 905	12 007	93%	153:39:33	0:00:46
juillet	16 174	465	2 587	13 122	12 324	11 654	95%	144:16:31	0:00:45
août	19 118	539	3 216	15 363	14 323	12 893	90%	167:22:23	0:00:47
septembre	19 513	445	3 547	15 521	14 671	13 419	91%	162:46:51	0:00:44
octobre	20 123	492	4 061	15 570	14 738	13 666	93%	167:26:12	0:00:44
novembre	18 880	484	3 539	14 858	14 109	13 135	93%	158:16:44	0:00:43
décembre	18 294	532	3 897	13 865	12 992	11 983	92%	149:53:54	0:00:45
Année 2023	231 236	5 959	42 296	182 986	172 240	159 868	93%	2006:23:19	0:00:45

Le service est ouvert 7 jour sur 7, de 08h00 à 02h00 du matin
Le préaccueil est ouvert de 08h00 à minuit. Les appels sont présentés directement aux écoutants du second niveau de minuit à 2h00 du matin.

Répartition des appels présentés par dispositif Adalis

2. Répartition des appels présentés au pré accueil par dispositif

	Nb	%
Drogues info service	76 488	44%
Alcool info service	48 126	28%
Joueurs info service	44 167	26%
Ecoute cannabis	3 459	2%
Total	172 240	100%



Drogues info service Alcool info service Joueurs info service Ecoute cannabis

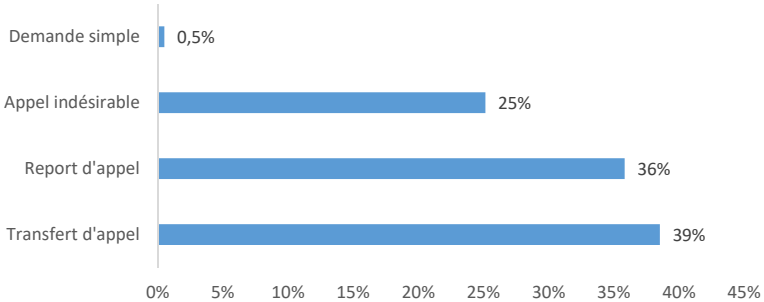
3. Moyenne du nombre d'appels présentés au pré accueil par heure et jour de semaine

Jour	08h00	09h00	10h00	11h00	12h00	13h00	14h00	15h00	16h00	17h00	18h00	19h00	20h00	21h00	22h00	23h00	total
Lundi	20	31	39	38	36	41	45	44	44	39	38	30	29	28	24	17	543
Mardi	20	28	35	35	32	35	39	41	38	39	35	29	28	27	23	17	501
Mercredi	20	28	33	34	30	32	35	35	38	36	33	28	27	26	24	19	478
Jeudi	21	26	34	34	31	35	38	38	35	35	32	27	29	28	21	18	483
Vendredi	19	28	32	34	33	34	37	38	37	34	33	27	26	26	24	18	480
Jour semaine	20	28	35	35	32	35	39	39	38	36	34	28	28	27	23	18	497
Samedi	18	21	29	27	26	32	35	34	33	31	32	28	27	27	24	18	443
Dimanche	14	18	23	25	24	26	28	27	29	26	28	26	25	23	21	17	379
Jour Week-end	16	20	26	26	25	29	31	30	31	28	30	27	26	25	22	17	410
Moyenne Jour	19	26	32	33	30	34	37	37	36	34	33	28	27	26	23	18	472

4. Répartition des sollicitations traitées par type d'appel

	%
Transfert d'appel	39%
Report d'appel	36%
Appel indésirable	25%
Demande simple	0,5%
Total	100%

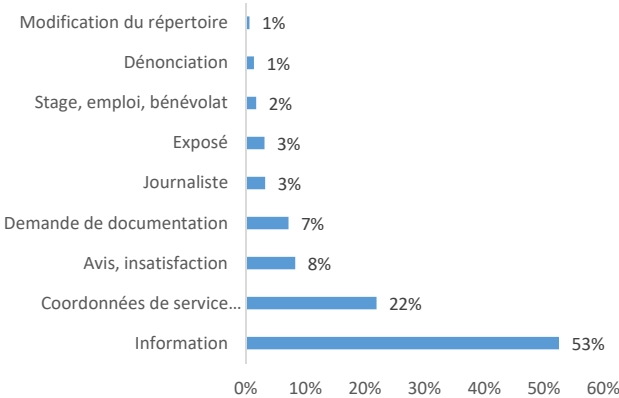
Répartition des appels traités



5. Répartition des demandes simples

	%
Information	53%
Coordonnées de service téléphonique	22%
Avis, insatisfaction	8%
Demande de documentation	7%
Journaliste	3%
Exposé	3%
Stage, emploi, bénévolat	2%
Dénonciation	1%
Modification du répertoire	1%
Total	100%

Répartition des demandes simples

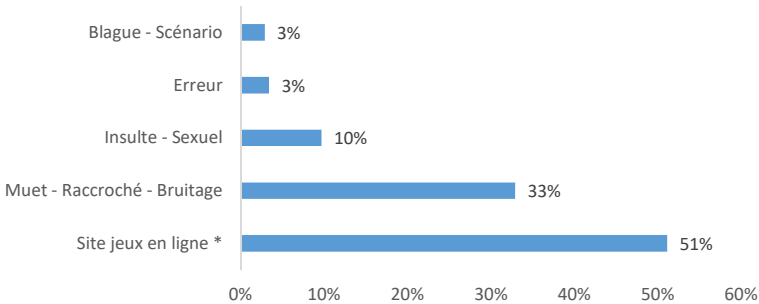


6. Répartition des appels indésirables

	%
Site jeux en ligne *	51%
Muet - Raccroché - Bruitage	33%
Insulte - Sexuel	10%
Erreur	3%
Blague - Scénario	3%
Total	100%

* L'appelant pense joindre le support technique de l'opérateur de site de jeux en ligne

Répartition des appels indésirables



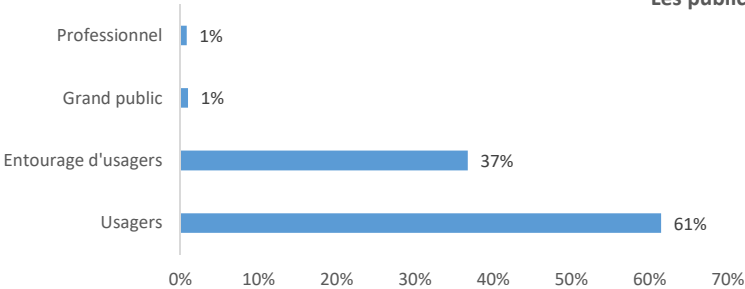
B. CARACTERISTIQUES DU PUBLIC APPELANT LES DISPOSITIFS ADALIS

Cette section présente un aperçu des demandes d'aide et d'information traitées par les écoutants d'Adalis. Ces demandes d'aides ont été transférées par le préaccueil aux écoutants d'Adalis ou reçues directement par Adalis pour les appels récus en dehors des horaires d'ouverture du préaccueil et les chats.

1. Catégorie de public

Usagers	61%
Entourage d'usagers	37%
Grand public	1%
Professionnel	1%
Total	100%

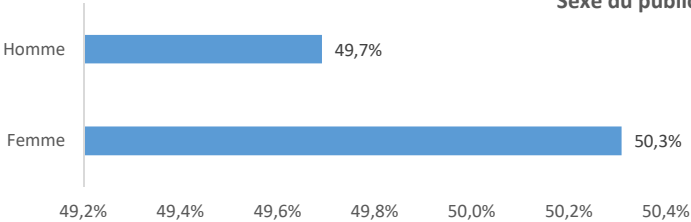
Les publics



2. Sexe du public

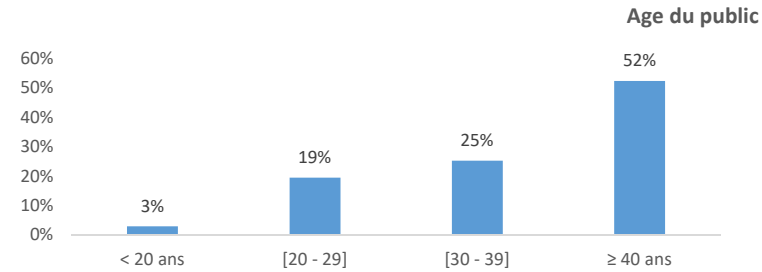
	%
Femme	50,3%
Homme	49,7%
Total	100%

Sexe du public



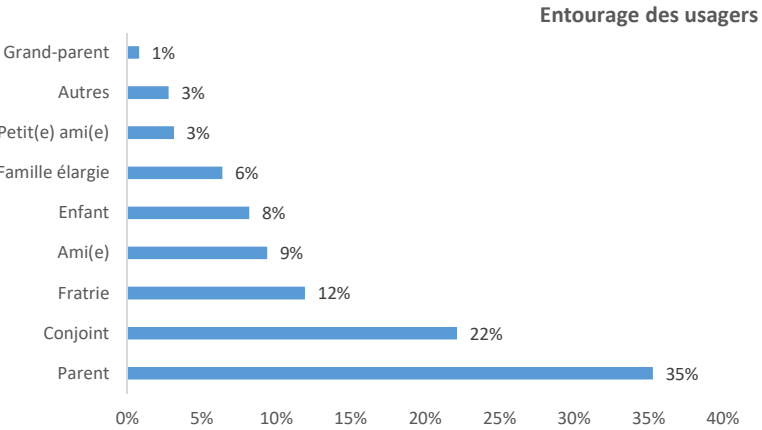
3. Age du public

	%
< 20 ans	3%
[20 - 29]	19%
[30 - 39]	25%
≥ 40 ans	52%
Total	100%



4. Entourage des usagers

	%
Parent	35%
Conjoint	22%
Fratrie	12%
Ami(e)	9%
Enfant	8%
Famille élargie	6%
Petit(e) ami(e)	3%
Autres	3%
Grand-parent	1%
Total	100%

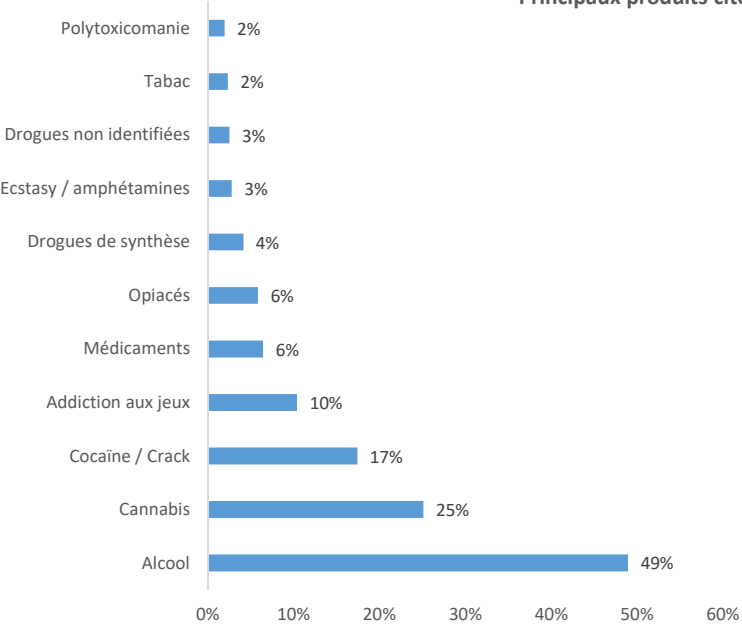


5. Produits cités par le public*

	%
Alcool	49%
Cannabis	25%
Cocaïne / Crack	17%
Addiction aux jeux	10%
Médicaments	6%
Opiacés	6%
Drogues de synthèse	4%
Ecstasy / amphétamines	3%
Drogues non identifiées	3%
Tabac	2%
Polytoxicomanie	2%
Hallucinogènes	1%
Addictions sans produit	1%
Colles / solvants	0%
Autres perturbateurs	0%
Autres stimulants	0%
Total	129%

* Plusieurs produits peuvent être cités par appel

Principaux produits cités

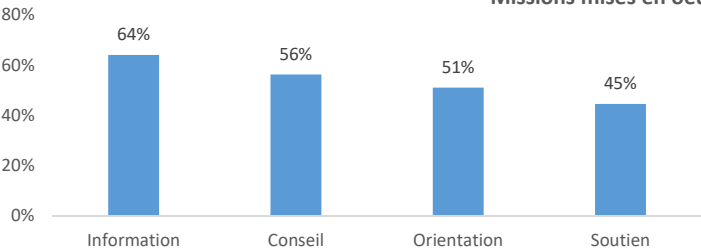


6. Missions mises en œuvre par les écoutants d'Adalis*

	%
Information	64%
Conseil	56%
Orientation	51%
Soutien	45%
Total	216%

* Plusieurs missions peuvent être mises en œuvre par appel

Missions mises en oeuvre



7. Thèmes abordés lors de l'échange*

	%
Arrêt ou diminution de la consommation	54%
Mal-être	45%
Contexte spécifique	44%
Produit	26%
Aspects relationnels	22%
Prise en charge	17%
Evènements traumatiques	15%
Situation sociale ou scolaire	14%
Santé	10%
Dépistage	5%
Législation	4%
Divers	3%
Substitution	1%
Total	255%

* Plusieurs thèmes peuvent être abordés par appel

