

Annexe 4 : Données d'activité Tabac info service 2023

1. Activité du niveau 1

1.1 Dispositif téléphonique

	Appels recus (24h/24)	Appels reçus en ouverture (8h-20h)	Appels reçus hors ouverture (8h-20h)	Abandon sur SVI	Appels recus en ouverture (hors abandon sur SVI)	Appels traités par TC	QS	DMC	Nbre demandes de WCB	Nbre de WCB aboutis	TOTAL appels recus hors abandon sur SVI + demandes WCB	TOTAL appels traités + WCB aboutis
janvier-23	6186	5204	982	1789	3415	3317	97%	00:03:21	320	157	3735	3474
février-23	5079	4212	867	1439	2773	2670	96%	00:03:38	293	156	3066	2826
mars-23	6179	5125	1054	1700	3425	3231	94%	00:03:56	214	199	3639	3430
avril-23	5231	4259	972	1436	2823	2704	96%	00:03:26	125	116	2948	2820
mai-23	5857	4562	1295	1505	3057	2879	94%	00:03:33	147	135	3204	3014
juin-23	5480	4573	907	1523	3050	2882	94%	00:03:41	148	133	3198	3015
juillet-23	5352	4193	1159	1493	2700	2578	95%	00:03:24	114	97	2814	2675
août-23	5575	4451	1124	1576	2875	2718	95%	00:03:33	139	123	3014	2841
septembre-23	5483	4662	821	1527	3135	2966	95%	00:03:25	157	146	3292	3112
octobre-23	7119	6123	996	1582	4541	4234	93%	00:04:26	950	902	5491	5136
novembre-23	8489	7367	1122	1886	5481	5213	95%	00:03:54	556	533	6037	5746
décembre-23	5121	4172	949	1334	2838	2672	94%	00:03:17	164	153	3002	2825
Total 2023	71151	58903	12248	18790	40113	38064	95%	00:03:38	3327	2850	43440	40914

MOIS	Nb de SMS envoyés	Nb courriers envoyés
janvier-23	4 252	299
février-23	3 017	250
mars-23	4 109	348
avril-23	3 300	178
mai-23	3 360	110
juin-23	3 487	204
juillet-23	2 541	144
août-23	2 892	170
septembre-23	3 347	233
octobre-23	4 399	604
novembre-23	6 507	729
décembre-23	2 898	206
Total 2023	44 109	3 475

Sur les 3 dernières années, le nombre d'appels reçus en ouverture hors abandon sur SVI en premier niveau est en moyenne de 40 000 appels, chaque année.

L'activité du premier niveau est très dépendante des campagnes de communication mises en place par Santé publique France et des modes de communication (vidéos en ligne, bannières web, spots télé...). Ainsi, pendant la campagne Moi(s) sans tabac, qui débute début octobre et se termine fin novembre, dès lors que des spots mentionnant le 39 89 sont diffusés à la télévision, le nombre de sollicitations peut être multiplié par 2 ou 3 par rapport aux mois précédents.

1.2 Motifs d'appels

Demande de conseil personnalisé pour arrêter de fumer	55%
Modification ou problème de rendez-vous niveau 2	26%
Demande d'information	16%
Appel indésirable	3%
Appel pour un tiers	0,4%

* les résultats sont exprimés en pourcentage du nombre d'appels clos.

Les demandes de conseils personnalisés sont les appels pour lesquels la réponse est la plus élaborée en niveau 1. Elles donnent majoritairement lieu à une proposition de mise en relation avec un tabacologue du niveau 2.

1.3 Principaux types de réponse apportée

Principales réponses apportées	Pourcentage
Programmer un rendez-vous	56,04%
Réponse orale	20,43%
Positionner l'appelant dans la salle d'attente	5,04%
Annulation de rendez-vous	5,67%
Envoi de documentation	8,62%
Report de rendez-vous	3,02%
Orientation autre ligne	0,87%
Orientation consultation tabacologie externe	0,31%

Plus de 6 appelants sur 10 sont mis en relation avec un tabacologue, soit via un rendez-vous, soit via la salle d'attente virtuelle. Les réponses orales sont des réponses à des demandes d'information simples, telles que « Les tabacologues sont-ils remboursés par l'assurance maladie ? », « Quels sont les composants de la cigarette ? »....

1.4 Modes de connaissance du numéro

Modes de connaissance	Pourcentage
Campagne, émission, article	37,10%
Paquet de cigarettes / de tabac	8,89%
Ne sait pas, ne souhaite pas répondre	18,04%
Site TIS.fr	14,77%
Bouche à oreille	7,65%
Professionnel de santé	3,82%
Autre	2,73%
Application mobile TIS	7,00%

En moyenne, les campagnes de communication de Santé publique France représentent le premier mode de connaissance du numéro.

2. Activité du niveau 2

2.1 Dispositif téléphonique

2023	Qualification des entretiens réalisés													Total
	Bilan tabac	Suivi tabac	Bilan nutrition	Suivi nutrition	Appel de crise	Renseignements spécifiques	Modif de RDV	Appels écourtés	Appels injoignables	Rappel à 6 mois réalisé	Rappel à 6 mois en cours	Refus de rappel	Rappels injoignables	
Total Janvier	945	3 292	23	9	129	181	231	176	1 076	342	200	80	574	7 258
Total Février	804	2 485	11	6	109	169	182	163	793	188	131	45	382	5 468
Total Mars	965	2 889	18	11	115	212	277	184	1 028	248	154	79	670	6 850
Total Avril	711	2 302	10	2	138	141	138	143	791	279	245	124	816	5 840
Total Mai	762	2 411	16	2	140	148	174	178	840	461	140	41	716	6 029
Total Juin	766	2 334	12	6	188	165	204	192	995	446	152	31	649	6 140
Total Juillet	618	1 952	8	2	128	102	164	134	653	357	150	47	682	4 997
Total Août	699	1 908	8	6	169	116	144	157	762	367	200	64	784	5 384
Total Septembre	793	2 151	12	14	211	114	168	102	654	352	43	6	198	4 818
Total Octobre	1 733	3 010	16	6	151	162	247	170	959	561	192	72	879	8 158
Total Novembre	2 274	5 873	27	14	185	260	358	404	1 668	348	132	51	754	12 348
Total Décembre	743	3 503	16	13	94	122	191	164	1 040	444	222	73	923	7 548
Total	11 813	34 110	177	91	1 757	1 892	2 478	2 167	11 259	4 393	1 961	713	8 027	80 838

L'activité du niveau 2 est pour partie corrélée à l'activité du niveau 1 : les pics d'activité coïncident avec les campagnes de communication, avec toutefois un décalage de quelques jours du fait de la prise de rendez-vous.

Les tabacologues proposent 3 types de service aux appelants :

- un accompagnement au sevrage tabagique, classiquement constitué d'un premier appel de bilan et de 3 appels de suivi en moyenne,
- un bilan et un suivi nutritionnel dans le cadre d'un sevrage tabagique,
- la réponse à des questions spécifiques ou à des appels de crise (ex-fumeurs sur le point de rechuter, femmes enceintes...).

De plus, six mois après la première mise en relation avec le service, tous les bénéficiaires qui en ont accepté le principe lors de leur premier contact avec un tabacologue sont systématiquement rappelés par un tabacologue.

Durée moyenne des appels du niveau 2

Qualification de l'appel	Durée (min)
Appel Bilan nutrition	29
Appel Bilan tabac	33
Appel Suivi nutrition	18
Appel Suivi tabac	17
Renseignements spécifiques / Appel de crise	25
Rappel à 6 mois	8

2.2 Profil des primo-appelants

En 2023, les tabacologues ont répondu à 14 027 primo-appelants :

- 12 % des primo-appelants sont âgés de moins de 25 ans, 64 % sont âgés de 26 à 55 ans, 24 % ont plus de 56 ans.
- 39 % des primo-appelants sont en tentative d'arrêt et 57 % sont fumeurs réguliers (au moins 1 cigarette par jour)
- 81% des primo-appelants sont fortement ou très fortement dépendants au tabac selon le test de Fagerström. Seuls 19 % ont un score de Fagerström inférieur ou égal à 3.

3. Activité internet

En 2023, le site www.tabac-info-service.fr a reçu près de 5,6 millions de visites.

Par ailleurs, les tabacologues ont répondu à 5 475 questions posées sur le site internet.