

Annexe 4 : Données d'activité Tabac info service

1. Activité du niveau 1

1.1 Dispositif téléphonique

MOIS	Appels reçus (24h/24)	Appels reçus en ouverture (8h-20h)	Appels reçus hors ouverture (8h-20h)	Abandon sur SVI	Appels reçus en ouverture (hors abandon sur SVI)	Appels traités par TC	QS	QS hors abd <5s	DMT	DMC	Nbre demandes de WCB	Nbre de WCB aboutis	DMC WCB	TOTAL appels reçus hors abandon sur SVI + demandes WCB	TOTAL appels traités + WCB aboutis
janvier-23	6186	5204	982	1789	3415	3317	97%	97%	00:03:44	00:03:21	320	157	00:04:26	3735	3474
février-23	5079	4212	867	1439	2773	2670	96%	97%	00:03:53	00:03:38	293	156	00:04:26	3066	2826
mars-23	6179	5125	1054	1700	3425	3231	94%	95%	00:04:09	00:03:56	214	199	00:05:00	3639	3430
avril-23	5231	4259	972	1436	2823	2704	96%	96%	00:03:40	00:03:26	125	116	00:04:57	2948	2820
mai-23	5857	4562	1295	1505	3057	2879	94%	94%	00:03:47	00:03:33	147	135	00:05:06	3204	3014
juin-23	5480	4573	907	1523	3050	2882	94%	95%	00:03:57	00:03:41	148	133	00:05:15	3198	3015
juillet-23	5352	4193	1159	1493	2700	2578	95%	96%	00:03:39	00:03:24	114	97	00:05:26	2814	2675
août-23	5575	4451	1124	1576	2875	2718	95%	95%	00:03:48	00:03:33	139	123	00:04:56	3014	2841
septembre-23	5483	4662	821	1527	3135	2966	95%	95%	00:03:39	00:03:25	157	146	00:04:49	3292	3112
octobre-23	7119	6123	996	1582	4541	4234	93%	93%	00:04:26	00:04:10	950	902	00:05:12	5491	5136
novembre-23	8489	7367	1122	1886	5481	5213	95%	95%	00:04:13	00:03:54	556	533	00:04:58	6037	5746
décembre-23	5121	4172	949	1334	2838	2672	94%	94%	00:03:32	00:03:17	164	153	00:04:41	3002	2825
Total 2023	71151	58903	12248	18790	40113	38064	95%	95%	01:58:10	00:03:38	3327	2850	00:04:56	43440	40914
janvier-24	5716	4866	850	1440	3426	3283	96%	96%	00:03:48	00:03:34	176	167	00:04:41	3602	3450
février-24	6474	5681	793	2367	3314	3075	93%	95%	00:03:37	00:03:24	153	144	00:05:06	3467	3219
mars-24	27017	26101	916	21952	4149	3281	79%	89%	00:03:11	00:02:57	103	101	00:03:27	4262	3382
avril-24	15033	14258	775	6324	7934	5988	75%	79%	00:01:46	00:01:33	153	101	00:04:52	8087	6089
mai-24	9657	8591	1066	4233	4358	3120	72%	76%	00:03:10	00:02:55	129	122	00:04:52	4487	3242
juin-24	4925	4121	804	1274	2847	2773	97%	98%	00:03:23	00:03:06	108	104	00:05:36	2955	2877
juillet-24	4912	4042	870	1398	2644	2530	96%	96%	00:03:32	00:03:17	110	106	00:04:10	2754	2636
août-24	4613	3648	965	1183	2465	2309	94%	94%	00:03:41	00:03:26	111	104	00:04:46	2576	2413
septembre-24	5111	4338	773	1389	2949	2732	93%	93%	00:03:37	00:03:21	133	127	00:04:54	3082	2859
octobre-24	11907	9833	2074	3181	6652	5634	85%	85%	00:04:47	00:04:25	1608	937	00:05:06	8260	6571
novembre-24	12859	10537	2322	2932	7605	6404	84%	85%	00:04:22	00:04:03	718	453	00:04:35	8323	6857
décembre-24	5481	4478	1003	1437	3041	2923	96%	95%	00:03:07	00:02:50	175	116	00:04:41	3216	3039
Total 2024	113705	100494	13211	49110	51384	44052	86%	90%	00:03:30	00:03:14	3677	2582	00:04:44	55061	46634

NB :

- Contrairement à 2023, l'année 2024 ne reflète pas l'activité habituelle des dispositifs. En effet, de fin février à mi-mai 2024, des répétitions d'appels indésirables ont faussé les données d'activité, impactant de fait les données d'activité de l'année.
- La DMT cible est de 4mn. Le post-appel dépend de l'aisance des conseillers à utiliser l'outil d'historisation.

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 2024, qui a débuté fin septembre et s'est terminée fin novembre, plusieurs spots télévisés ont fait la promotion du 39 89 comme aide pour arrêter de fumer. Le nombre d'appels reçus sur le dispositif (hors abandon sur SVI) a alors été multiplié par plus de 2 par rapport aux mois précédents.

1.2 SMS et courriers envoyés

MOIS	Nb de SMS envoyés	Nb de courriers envoyés	MOIS	Nb de SMS envoyés	Nb de courriers envoyés
janvier-23	4 252	299	janvier-24	4 512	255
février-23	3 017	250	février-24	3 721	226
mars-23	4 109	348	mars-24	3 730	204
avril-23	3 300	178	avril-24	3 232	217
mai-23	3 360	110	mai-24	3 194	221
juin-23	3 487	204	juin-24	3 561	220
juillet-23	2 541	144	juillet-24	3 129	186
août-23	2 892	170	août-24	2 717	152
septembre-23	3 347	233	septembre-24	3 290	241
octobre-23	4 399	604	octobre-24	5 627	881
novembre-23	6 507	729	novembre-24	10 789	1 340
décembre-23	2 898	206	décembre-24	5 912	281
Total 2023	44 109	3 475	Total 2024	53 414	4 424

1.3 Motifs d'appels

Demande de conseil personnalisé pour arrêter de fumer	60%
Modification ou problème de rendez-vous niveau 2	26%
Demande d'information	11%
Appel indésirable	2,60%
Appel pour un tiers	0,40%

* 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.

1.4 Principaux types de réponse apportée

Programmer un rendez-vous	51%
Réponse orale	25%
Envoi de documentation	11%
Annulation de rendez-vous	5%
Report de rendez-vous	4%
Positionner l'appelant dans la salle d'attente	3%
Orientation	1%

Près 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 ? »....

1.5 Modes de connaissance du numéro

Campagne, émission, article	39%
Site TIS.fr	16%
Ne sait pas, ne souhaite pas répondre	13%
Paquet de cigarettes / de tabac	8%
Bouche à oreille	8%
Application mobile TIS	7%
Professionnel de santé	3%
Brochure et affiche sur le tabac	3%
Autre	3%

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

Mois	Bilans tabac	Suivis tabac	Bilans nutrition	Suivis nutrition	Appels de crise	Renseignements spécifiques	Modifications de RDV	Appels écourtés	Injoignables	Rappels à 6 mois réalisés	Refus de rappel	Rappels injoignables	Total
janvier	1 017	3 312	14	12	120	192	259	178	959	385	55	413	6 916
février	832	2 860	9	4	123	134	211	192	710	388	24	234	5 721
mars	735	2 582	8	8	122	158	154	138	690	457	25	340	5 417
avril	727	2 421	12	20	104	164	155	261	662	759	41	427	5 753
mai	773	2 280	9	10	91	161	124	157	581	646	71	388	5 291
juin	744	2 206	8	7	100	135	139	149	608	628	83	729	5 536
juillet	639	2 176	12	6	78	121	163	136	674	584	77	601	5 267
août	594	1 929	12	7	64	146	123	125	501	364	33	513	4 411
septembre	768	2 100	11	10	83	139	183	91	530	274	5	187	4 381
octobre	1 904	3 148	13	11	137	163	203	212	983	417	36	466	7 693
novembre	2 962	6 262	30	21	238	255	327	389	1 825	281	19	249	12 858
décembre	756	4 726	13	11	87	107	294	238	1 062	339	28	346	8 007
Total 2024	12 451	36 002	151	127	1 347	1 875	2 335	2 266	9 785	5 522	497	4 893	77 251

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	31
Appel bilan tabac	31
Appel suivi nutrition	24
Appel suivi tabac	17
Renseignements spécifiques	24

2.2 Profil des primo-appelants

En 2024, les tabacologues ont répondu à 14 525 primo-appelants :

- 8 % des primo-appelants sont âgés de moins de 25 ans, 63 % sont âgés de 26 à 55 ans, 29 % ont plus de 56 ans.
- 34 % des primo-appelants sont en tentative d'arrêt et 62 % sont fumeurs réguliers (au moins 1 cigarette par jour)
- 80% des primo-appelants sont fortement ou très fortement dépendants au tabac selon le test de Fagerström. Seuls 20 % ont un score de Fagerström inférieur ou égal à 3.

3. Activité internet

En 2024, le site www.tabac-info-service.fr a reçu plus de 4 millions de visites.

Par ailleurs, les tabacologues ont répondu à 5 586 questions posées sur le site internet.