

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								
	Nombre d'appels							Durée de conversation	
	Emis	Fermeture	Abandons	Entrants	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

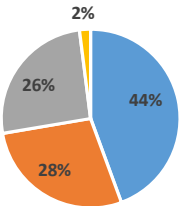
La durée de post-appel est de 10 secondes par appel traité. La durée moyenne de traitement  
La durée moyenne de traitement (conversation + post-appel) est de 55 secondes.

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%



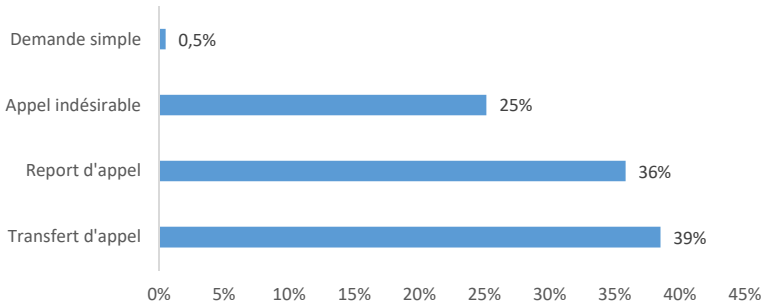
### 3. Moyenne du nombre d'appels présentés au pré accueil par heure et jour de semaine

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%

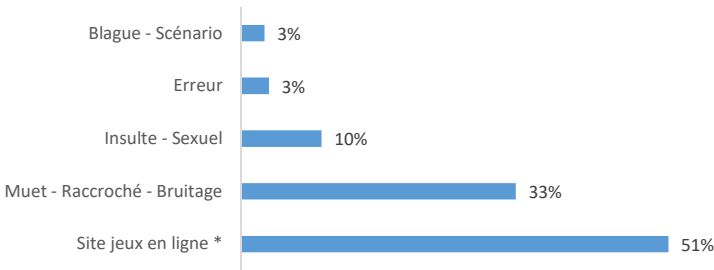
Répartition des appels traités



### 5. Répartition des appels indésirables

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

Répartition des appels indésirables

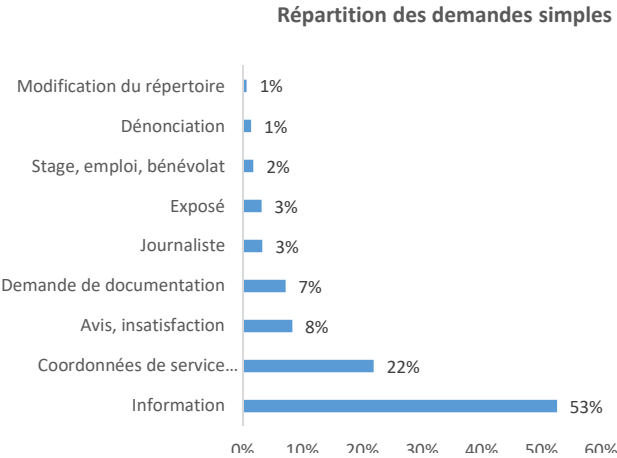


\* L'appelant pense joindre le support technique



6. 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%



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 : 2024

Contrairement à 2023, l'année 2024 ne reflète pas l'activité habituelle des dispositifs. En effet, de fin février à mi-mai 2024, des réitérations d'appels indésirables ont faussé les données d'activité, impactant de fait les données d'activité de l'année.

A. ACTIVITE DU PRE ACCUEIL

1. Appels reçus et traités par mois

	Emis	Fermeture	Abandons	Entrants	Pré accueil				
					Nombre d'appels			Durée de conversation	
					Présentés	Traités	QS	Totale	Moyenne
janvier	21 478	563	3 823	17 094	16 275	15 145	93%	176:30:05	0:00:42
février	25 628	450	5 807	19 371	18 479	14 885	81%	173:30:21	0:00:42
mars	66 206	506	42 022	23 679	22 702	17 602	78%	181:09:51	0:00:37
avril	50 710	510	10 412	39 788	38 918	25 902	67%	206:27:24	0:00:29
mai	39 151	497	10 234	28 420	27 511	18 524	67%	175:00:58	0:00:34
juin	19 751	546	4 364	14 842	13 972	13 099	94%	164:03:09	0:00:45
juillet	18 711	490	3 983	14 238	13 374	12 318	92%	161:37:26	0:00:47
août	17 329	472	3 561	13 246	12 375	11 556	93%	147:42:57	0:00:46
septembre	19 114	441	4 123	14 550	13 617	12 369	91%	167:04:52	0:00:49
octobre	20 923	445	4 224	16 254	15 324	14 157	92%	179:46:26	0:00:46
novembre	20 162	586	3 997	15 579	14 598	13 242	91%	172:23:53	0:00:47
décembre	19 280	521	4 195	14 564	13 765	12 393	90%	160:47:27	0:00:47
Année 2024	338 443	6 027	100 745	231 625	220 910	181 192	82%	2006:23:19	0:00:40

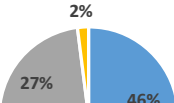
La durée de post-appel est de 10 secondes par appel traité.  
La durée moyenne de traitement (conversation + post-appel) est de 50 secondes.

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.

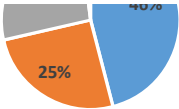
Répartition des appels présentés par dispositif Adalis

2. Répartition des appels présentés au pré accueil par dispositif

	Nb	%
Drogues info service	101 540	46%



Alcool info service	56 259	25%
Joueurs info service	58 629	27%
Ecoute cannabis	4 482	2%
Total	220 910	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

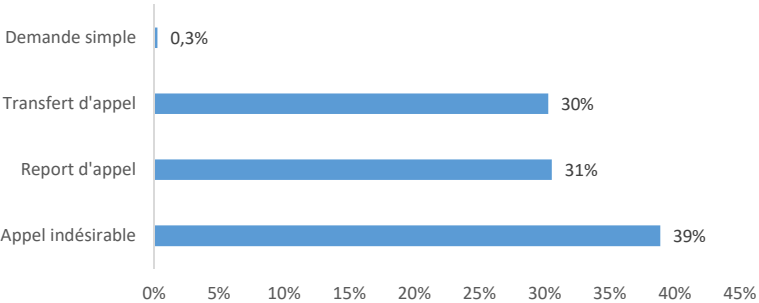
Jour	08h00	09h00	10h00	11h00	12h00	13h00	14h00	15h00	16h00	17h00	18h00	19h00	20h00	21h00	22h00	23h00	total
Lundi	23	35	41	41	42	52	54	54	57	49	41	43	46	36	42	40	697
Mardi	23	32	39	36	40	51	45	49	55	41	37	35	40	37	48	38	648
Mercredi	22	28	35	37	37	45	45	45	46	43	40	41	41	38	40	32	615
Jeudi	24	33	36	36	37	40	42	42	45	37	36	38	40	38	46	39	608
Vendredi	22	31	37	36	37	39	44	50	44	40	33	28	41	32	32	26	573
Jour semaine	23	32	38	37	39	45	46	48	50	42	37	37	42	36	42	35	629
Samedi	19	24	29	32	35	39	38	42	40	32	34	31	30	35	35	33	528
Dimanche	14	20	24	28	36	37	35	40	42	40	37	39	47	36	42	36	553
Jour Week-end	16	22	26	30	35	38	37	41	41	36	35	35	38	36	38	35	541
Moyenne Jour	21	29	34	35	38	43	43	46	47	40	37	37	41	36	41	35	604

4. Répartition des sollicitations traitées par type d'appel

	%
Appel indésirable	39%
Report d'appel	31%
Transfert d'appel	30%
Demande simple	0,3%
Total	100%

La proportion des appels indésirables est en forte augmentation en 2024, en lien avec la période spécifique d'itérations d'appels indésirables.

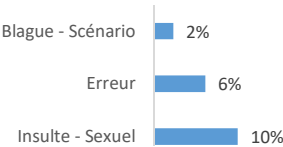
Répartition des appels traités



5. Répartition des appels indésirables

	%
Muet - Raccroché - Bruitage	48%
Site jeux en ligne *	33%
Insulte - Sexuel	10%
Erreur	6%

Répartition des appels indésirables

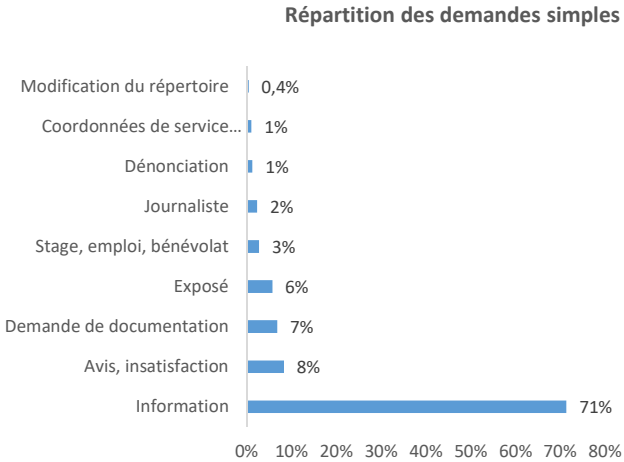
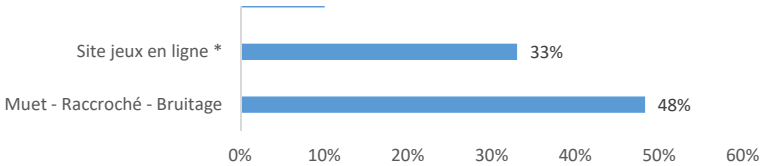


Blague - Scénario	2%
<b>Total</b>	100%

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

### 6. Répartition des demandes simples

	%
Information	71%
Avis, insatisfaction	8%
Demande de documentation	7%
Exposé	6%
Stage, emploi, bénévolat	3%
Journaliste	2%
Dénonciation	1%
Coordonnées de service téléphonique	1%
Modification du répertoire	0,4%
<b>Total</b>	100%

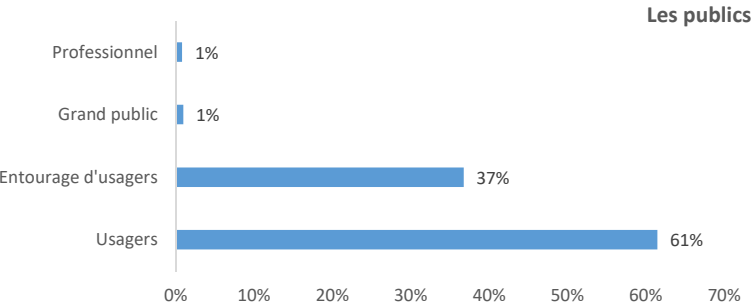


B. CARACTERISTIQUES DU PUBLIC APPELANT LES DISPOSITIFS ADALIS

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 reçus directement par Adalis pour les appels récus en dehors des horaires d'ouverture du préaccueil.

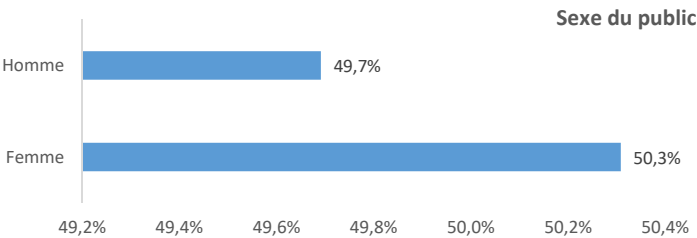
1. Catégorie de public

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



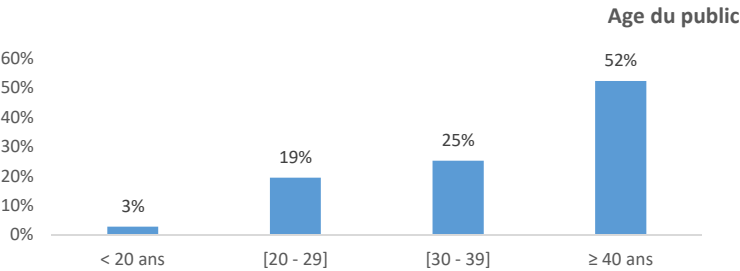
2. Sexe du public

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



3. Age du public

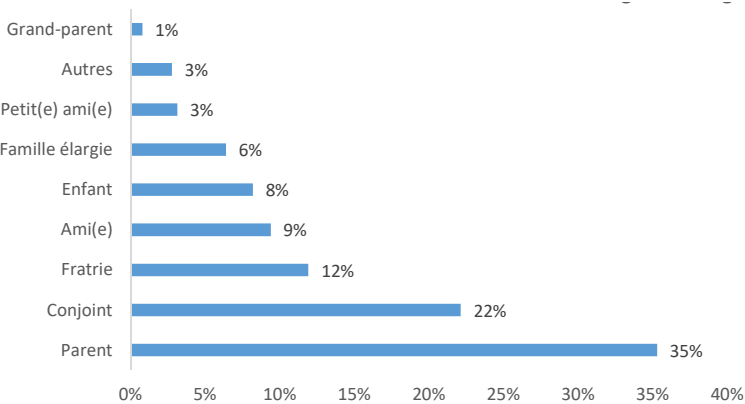
	%
< 20 ans	3%
[20 - 29]	19%
[30 - 39]	25%
≥ 40 ans	52%
Total	100%



4. Entourage des usagers

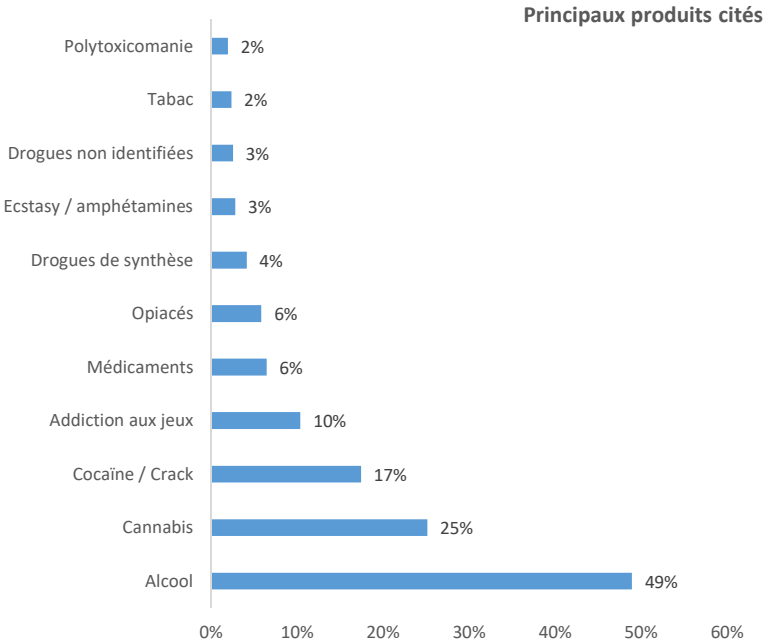
Entourage des usagers

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



### 5. Produits cités par le public\*

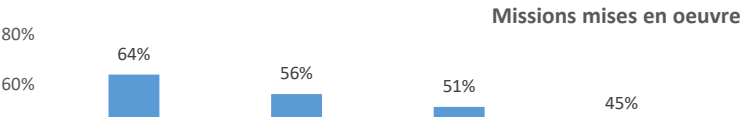
	%
Alcool	49%
Cannabis	25%
Cocaïne / Crack	17%
Addiction aux jeux	10%
Médicaments	6%
Opiacés	6%
Drogues de synthèse	4%
Ecstasy / amphétamines	3%
Drogues non identifiées	3%
Tabac	2%
Polytoxicomanie	2%
Hallucinog��nes	1%
Addictions sans produit	1%
Colles / solvants	0%
Autres perturbateurs	0%
Autres stimulants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



\* Plusieurs produits peuvent être cités par appel

### 6. Missions mises en œuvre par les écouteurs d'Adalis\*

	%
Information	64%





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

\* Plusieurs missions peuvent être mises en œuvre par appel

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

