

Annexe 12 - Script du guide vocal actuel de TIS

1- En état "ouvert" (=8h-20h, du lundi au samedi)

« Bienvenue à Tabac Info Service. Ce service d'information et d'aide à l'arrêt du tabac est proposé par le Ministère de la Santé, l'Assurance Maladie et Santé Publique France.

Nous vous informons que dans le cadre de notre suivi qualité, cet appel est susceptible d'être enregistré. Seuls les conseillers et leurs responsables ont accès à cet enregistrement. Si vous souhaitez vous y opposer, informez-en le conseiller.

Conformément à la loi Informatique et Libertés, vous disposez d'un droit d'accès, de rectification et de suppression des données personnelles vous concernant. Pour plus de précision sur les modalités d'exercice de vos droits, tapez 1. Sinon, patientez, un conseiller va prendre votre appel.

Si vous souhaitez ré-écouter ce message, tapez 1. Sinon, veuillez patientez, un conseiller va prendre votre appel. »

Si l'appelant compose le 1

« Les informations qui peuvent être recueillies font l'objet d'un traitement destiné à répondre à votre demande d'information et de conseil en matière d'arrêt du tabac. Les destinataires des données sont les personnels habilités de Santé publique France et de ses prestataires contractuels soumis à clause de confidentialité.

Conformément à la loi Informatique et libertés du 6 janvier 1978 modifiée, vous bénéficiez d'un droit d'accès, de rectification et d'opposition aux données vous concernant que vous pouvez exercer en adressant un courrier à : *nom et adresse du titulaire du marché de niveau 1* ».

Messages d'attente

« Veuillez ne pas quitter, un conseiller va vous répondre dans quelques instants. »

« Votre temps d'attente est estimé à moins de 3 minutes. »

« Votre temps d'attente est estimé à moins de 2 minutes. »

« Votre temps d'attente est estimé à moins d'1 minute. »

« Si vous souhaitez des informations sur le tabagisme et la loi, tapez 9.

Depuis le 2 janvier 2008, il est interdit de fumer dans tous les lieux fermés et couverts accueillant du public ou qui constituent des lieux de travail.

Dans les lieux fermés et couverts, le responsable d'établissement peut décider de la création d'emplacements réservés aux fumeurs. Mais aucun emplacement fumeur ne peut être créé dans des écoles, collèges, lycées et universités, ni dans les établissements de santé, et les administrations.

Le fait de fumer hors des emplacements réservés à cet effet est sanctionné par une contravention de 3e classe forfaitisée de 68 euros.

2- En état "fermé" (= hors périodes d'ouverture de la ligne)

Bienvenue à Tabac Info Service. Ce service d'information et d'aide à l'arrêt du tabac, proposé par le Ministère de la Santé, l'Assurance Maladie et Santé Publique France est accessible du lundi au samedi de 8h à 20h. Pour être mis en relation avec un tabacologue, nous vous invitons à renouveler votre appel durant les heures d'ouverture. Vous pouvez également consulter notre site internet www.tabac-info-

service.fr. Si vous le souhaitez, vous pouvez dès maintenant accéder directement à notre base de questions réponses accessible grâce aux touches de votre téléphone.

Si vous souhaitez des informations sur la dépendance, tapez 1.

« La cigarette est une source de nombreux plaisirs mais les fumeurs peuvent en devenir très vite dépendants. Il existe trois types de dépendance au tabac : la dépendance psychologique (la cigarette permet de faire plaisir, de gérer son stress, de surmonter ses émotions, de se concentrer), la dépendance comportementale (la cigarette est associée à des circonstances, des gestes, des personnes et des lieux qui suscitent l'envie de fumer) et la dépendance physique (qui se traduit par une sensation de manque, par de la nervosité, des pulsions irrésistibles à reprendre une cigarette). Ces trois aspects sont souvent associés. »

Si vous souhaitez des informations sur les aides à l'arrêt du tabac, tapez 2.

« Il n'existe pas de méthode unique ni de traitement universel. Tous les fumeurs sont différents les uns des autres. Le meilleur traitement est donc celui qui est personnalisé et qui tient compte de la dépendance de chacun. A ce jour, seuls les substituts nicotiniques (c'est-à-dire les patchs, les gommes, les pastilles à la nicotine), certaines thérapies qui agissent sur le comportement, le Bupropion et la Varénicline ont fait preuve scientifiquement de leur efficacité dans l'aide à l'arrêt du tabac pour les fumeurs dépendants ».

Pour avoir des informations sur les bénéfices de l'arrêt du tabac, tapez 3.

« Les bénéfices de l'arrêt du tabac sont nombreux et peuvent arriver très rapidement : satisfaction de soi, amélioration du souffle, diminution des risques de maladies liées au tabac, économies, liberté retrouvée. Ce qui est important, c'est que chaque fumeur trouve ses satisfactions, ses plaisirs, ses bénéfices à arrêter de fumer. »

Pour avoir des informations sur les questions de poids quand on arrête de fumer, tapez 4.

« Prendre du poids quand on arrête de fumer n'est pas une fatalité ni chez la femme, ni chez l'homme. L'augmentation de l'appétit dans les premiers jours suivant l'arrêt est un signe de manque de nicotine. On peut y remédier en utilisant des substituts nicotiniques (patchs, gommes ou pastilles). La prise de poids dans les mois qui suivent peut être limitée par un contrôle de son alimentation et une activité physique régulière. »

Pour avoir des informations sur la composition de la fumée du tabac, tapez 5.

« La fumée de cigarettes contient 4 000 substances dont plus de 40 sont cancérigènes. Les trois composants principaux sont la nicotine, principal produit responsable de la dépendance physique, le monoxyde de carbone, cause des maladies cardiovasculaires et les goudrons, qui sont à l'origine des maladies cancéreuses. »

Pour avoir des informations sur les effets du tabagisme sur la santé, tapez 6.

« Le tabagisme a déjà causé 100 millions de morts dans le monde. Ce nombre risque de s'élever à 1 milliard pour le 21^{ème} siècle si rien ne change. En France, le tabagisme est la première cause de mortalité évitable, avec 75 000 décès chaque année. En moyenne, un fumeur régulier sur deux meurt des causes de son tabagisme. Heureusement, il n'est jamais trop tard pour arrêter de fumer et les bénéfices de l'arrêt interviennent

rapidement. »

Pour avoir des informations sur les effets du tabagisme passif, tapez 7.

« Le tabagisme passif est le fait d'inhaler de manière involontaire la fumée dégagée par un ou plusieurs fumeurs. Il est responsable des mêmes maladies que le tabagisme actif et touche le fœtus, l'enfant et l'adulte. Il est responsable chaque année de 3 000 décès en France. C'est le premier agent cancérigène sur le lieu du travail. »

Pour avoir des informations sur le tabagisme chez la femme enceinte, tapez 8.

« La poursuite du tabagisme chez la femme enceinte développe un certain nombre de risques pour le fœtus et le bon déroulement de la grossesse. Les femmes enceintes sont souvent très motivées mais elles peuvent être parfois piégées par leur dépendance à la nicotine. Depuis 1997, elles ont la possibilité d'utiliser des substituts nicotiniques avec certaines précautions et sous contrôle médical. »

Si vous souhaitez des informations sur le tabagisme et la loi, tapez 9.

« Il est, depuis le 1^{er} février 2007, interdit de fumer dans tous les lieux fermés et couverts accueillant du public ou qui constituent des lieux de travail, dans les établissements de santé, dans l'ensemble des transports en commun, et dans toute l'enceinte des écoles, collèges et lycées publics et privés, ainsi que des établissements destinés à l'accueil, à la formation ou à l'hébergement des mineurs.

De façon à permettre aux débits de boissons, hôtels, restaurants, débits de tabac, casinos, cercles de jeux et discothèques, de s'adapter à ces nouvelles règles, la date d'application de ces mesures avait été fixée au 1^{er} janvier 2008 pour ces catégories d'établissements.

Dans les lieux fermés et couverts, le responsable d'établissement peut décider de la création d'emplacements réservés aux fumeurs. Dans les lieux de travail, publics ou privés, leur mise en place est soumise à l'avis du comité d'hygiène et de sécurité.

La création des emplacements réservés aux fumeurs ne peut cependant avoir lieu ni dans des écoles, collèges, lycées et universités, ni dans les établissements de santé, ni dans les administrations.

Le fait de fumer hors des emplacements réservés à cet effet est sanctionné par une contravention de 3^e classe forfaitisée de 68 euros. Le fait d'avoir sciemment favorisé la violation de l'interdiction de fumer, ou de n'avoir pas mis en place les normes applicables aux emplacements réservés aux fumeurs ou la signalétique y afférent, est sanctionné par une contravention de 4^e classe, contravention forfaitisée dans les deux derniers cas à 135 euros.

Pour toute information complémentaire, nous vous invitons à consulter le site www.tabac-info-service.fr ».