



Fondation contre le Cancer



**Anna**

Coordinatrice Tabacstop

# RAPPORT D'ACTIVITÉS 2023

AVEC LE SOUTIEN DES AUTORITÉS.

UN SERVICE DE LA



COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE  
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE



## SOMMAIRE



**Arrêter de fumer.  
C'est possible !**

Suivez-vous déjà les  
activités de Tabacstop ?

 [www.facebook.com/tabacstop](https://www.facebook.com/tabacstop)

 [www.tabacstop.be](https://www.tabacstop.be)

 [info@tabacstop.be](mailto:info@tabacstop.be)



<b>QU'EST-CE QUE TABACSTOP ?</b> .....	<b>3</b>
<b>CHIFFRES CLÉS 2023</b> .....	<b>4</b>
1. Les contacts et le coaching en chiffres .....	<b>5</b>
2. Les supports numériques .....	<b>5</b>
<b>LA 'QUITLINE'</b> .....	<b>6</b>
1. « Allô, Tabacstop ? » .....	<b>6</b>
2. Le coaching téléphonique .....	<b>8</b>
3. Le soutien par e-mail .....	<b>11</b>
<b>ANALYSE DES SUPPORTS DIGITAUX</b> .....	<b>12</b>
1. Le site internet Tabacstop .....	<b>12</b>
2. Helpy, l'assistant Tabacstop .....	<b>13</b>
3. La page Facebook .....	<b>13</b>
<b>TENDANCES ANNÉE APRÈS ANNÉE</b> .....	<b>14</b>
<b>LA COMMUNICATION EST ESSENTIELLE !</b> .....	<b>16</b>
1. Spots TV et Radio .....	<b>16</b>
2. Une immersion numérique .....	<b>18</b>
3. Campagne d'affichage .....	<b>18</b>
<b>TÉMOIGNAGES DE FUMEURS</b> .....	<b>21</b>
<b>UN PAS EN AVANT VERS UN MONDE SANS FUMÉE</b> .....	<b>22</b>

## QU'EST-CE QUE TABACSTOP ?

Tabacstop est le service gratuit belge d'aide à l'arrêt tabagique.

Depuis sa création en 2004, l'équipe Tabacstop accompagne les fumeurs via la permanence téléphonique au numéro gratuit 0800 111 00, mais également via le coaching téléphonique.

Le site internet est également un outil très utile pour toute personne désirant des informations concernant le sevrage tabagique.

Au bout du fil, ce sont des professionnels de la santé (psychologues, infirmiers, pharmaciens ...), tous titulaires d'un diplôme supplémentaire en tabacologie, qui assurent ce soutien aux fumeurs. Grâce à leurs nombreuses années d'expérience, nos tabacologues obtiennent des résultats impressionnants.

Tabacstop œuvre donc tous les jours afin que de plus en plus de personnes se libèrent du tabac.

Ce travail est possible également grâce aux soutiens de la Région Wallonne, de la Région de Bruxelles-Capitale et de la Flandre.



Fondation contre le Cancer

**0800 111 00**

[www.tabacstop.be](https://www.tabacstop.be)

# CHIFFRES CLÉS 2023

En 2023, Tabacstop a eu 20 866 contacts via e-mail et téléphone. Via notre page Facebook et Messenger, nous avons comptabilisé au total 16 550 contacts. Le chatbot 'Helpy' a enregistré 1834 contacts. Le site internet a même enregistré 221 000 visiteurs uniques (dans les deux langues). 56% ont visité [www.tabacstop.be](http://www.tabacstop.be) et 44% ont consulté le site néerlandophone [www.tabakstop.be](http://www.tabakstop.be).

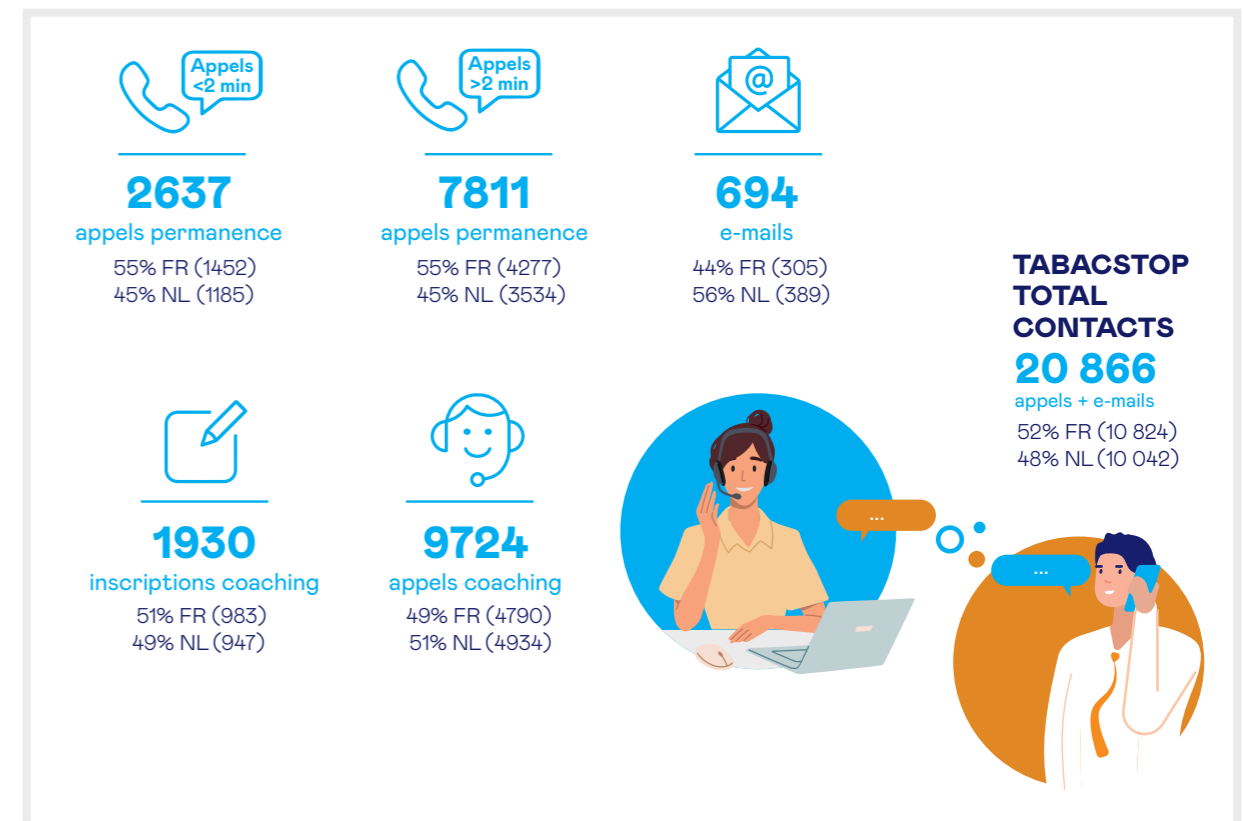


C'est réconfortant de constater comment, chez Tabacstop, nous pouvons guider de nombreuses personnes de manière accessible et flexible pour qu'elles deviennent effectivement et durablement des non-fumeurs heureux.

**Kathleen**  
Tabacologue



## 1. Les contacts et le coaching en chiffres



## 2. Les supports numériques

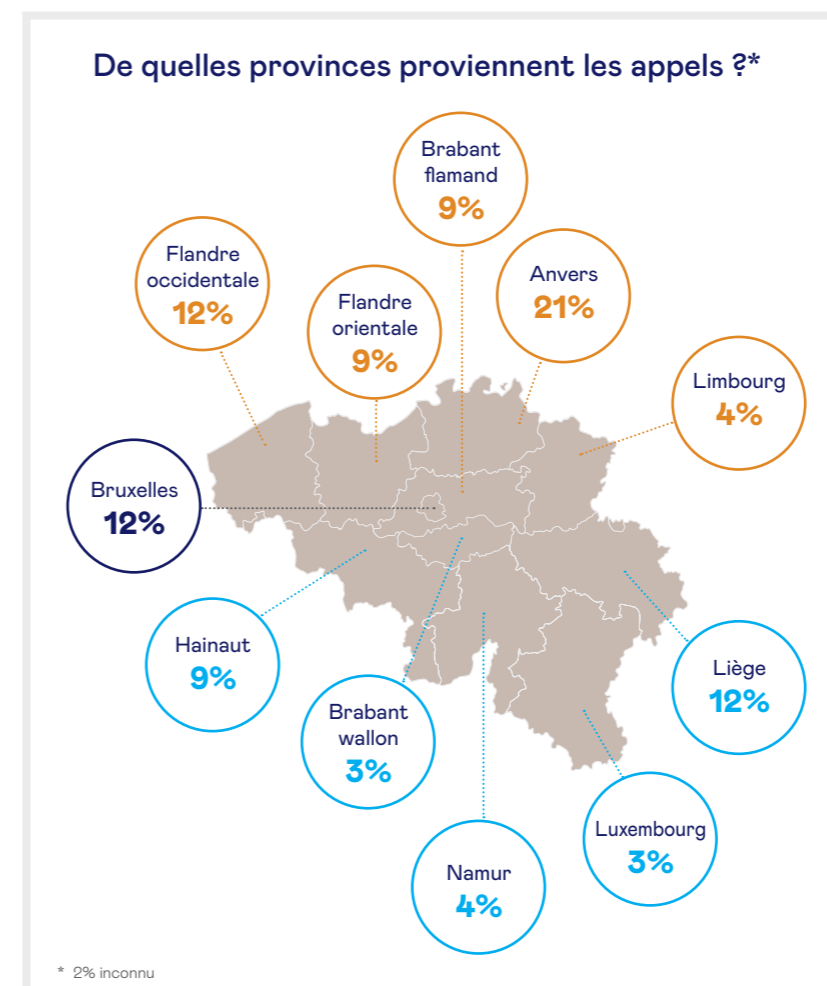
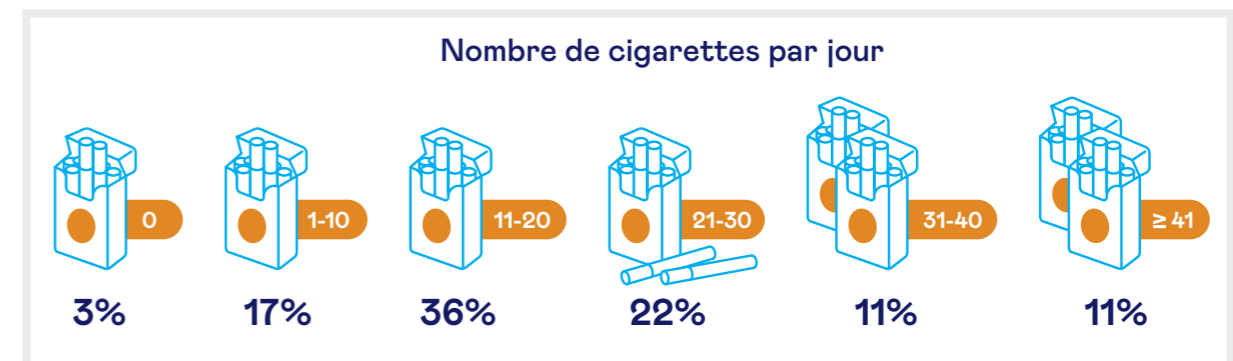
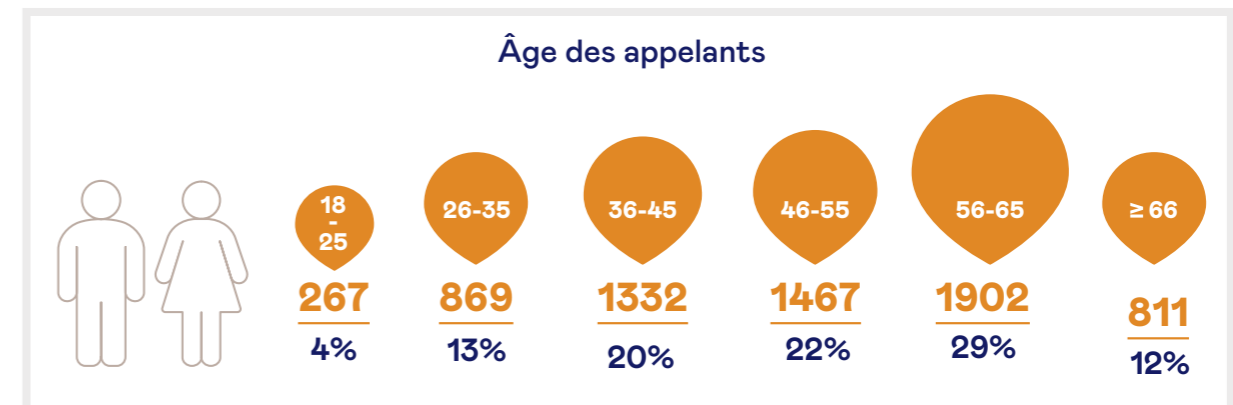
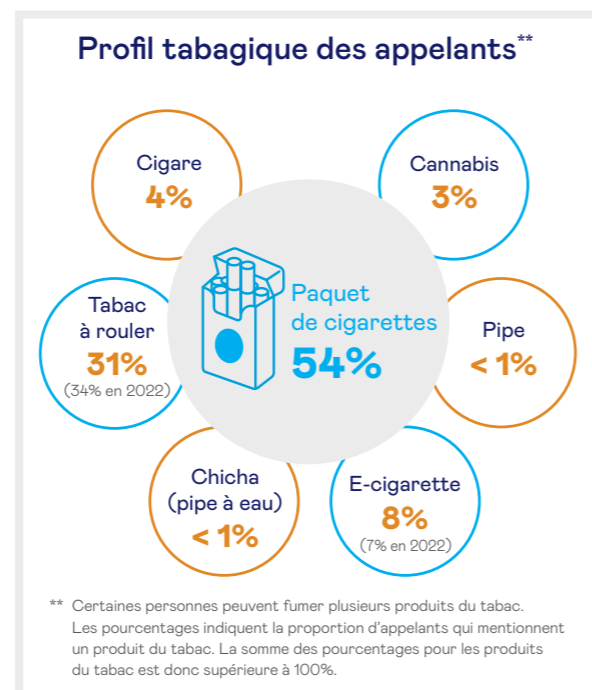
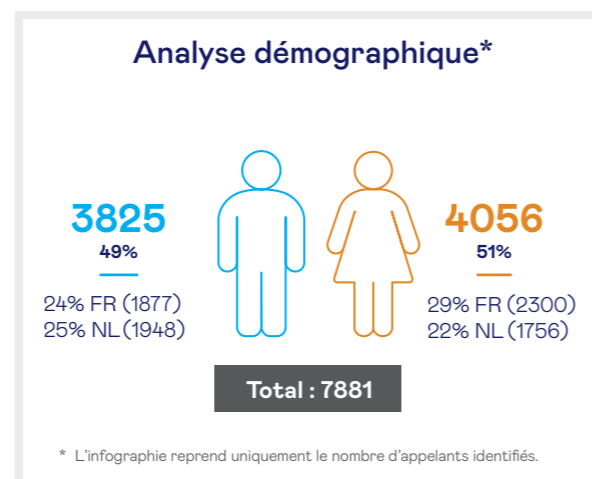
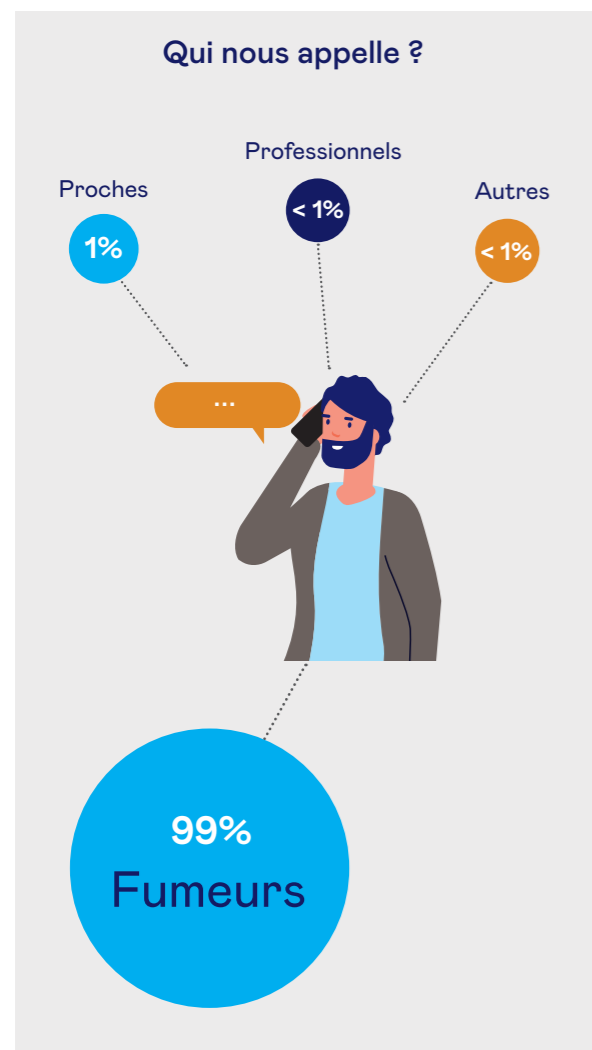


# LA 'QUITLINE'

La 'quitline' regroupe les services 'traditionnels' de Tabacstop, à savoir la permanence téléphonique, le coaching personnel téléphonique, le remboursement des substituts nicotiques et le traitement des e-mails. Nous n'analysons que les données connues, vu que nous ne disposons pas de toutes les données statistiques pour certains contacts.

## 1. « Allô, Tabacstop ? »

Qui nous appelle et pourquoi ? Quel est le profil sociodémographique ? Quel est le profil de fumeur des appelants ?



### LES 3 RAISONS PRINCIPALES POUR APPELER TABACSTOP

- 1 Arrêter de fumer en général
- 2 Comment arrêter de fumer ?
- 3 Une explication sur les substituts nicotiques

## 2. Le coaching téléphonique

Toute personne qui souhaite arrêter de fumer et qui cherche de l'aide auprès de Tabacstop, peut bénéficier d'un coaching personnel téléphonique gratuit. L'inscription est simple. Les appelants peuvent s'inscrire via un formulaire en ligne sur le site internet ou via un document envoyé par courrier sur demande. Les prestataires de soins de santé peuvent eux aussi orienter les patients vers Tabacstop après une hospitalisation.

Ensuite, un coach-tabacologue est désigné et appelle le participant à des heures convenues. Cela peut être pendant la journée, le soir ou le samedi. Le tabacologue aide le fumeur à préparer son arrêt tabagique. Il l'accompagne à son rythme car pour certains fumeurs, les premiers pas vers le sevrage sont parfois les plus difficiles. Le fumeur bénéficie d'un suivi de 8 séances de coaching au cours d'une période de +/- 3 mois.

### L'équipe interne de Tabacstop

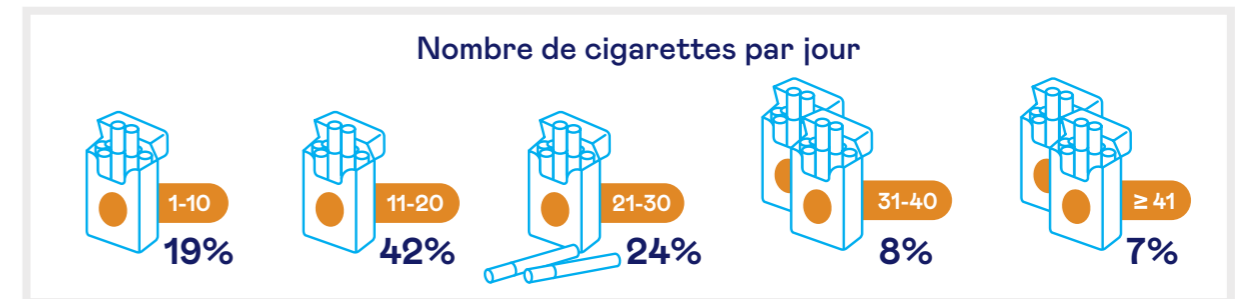
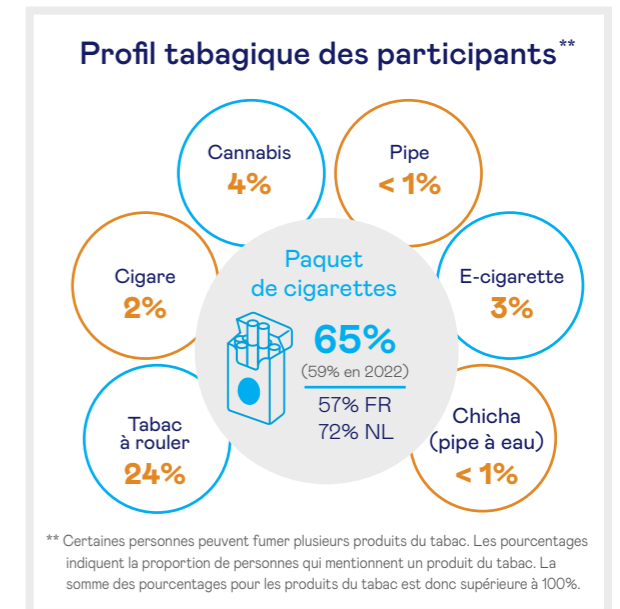
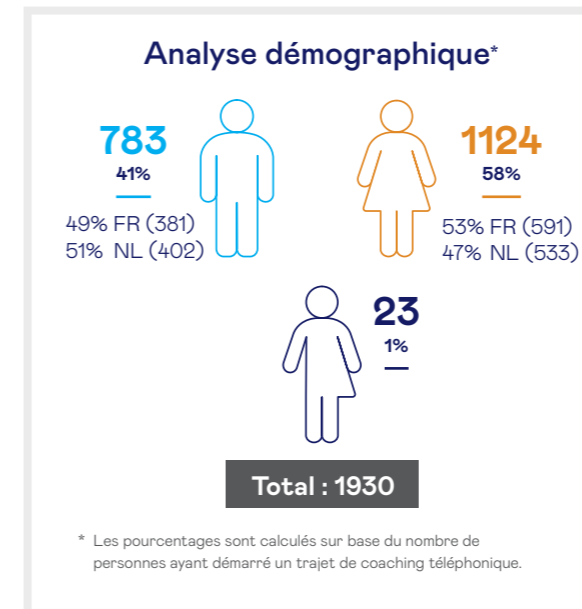
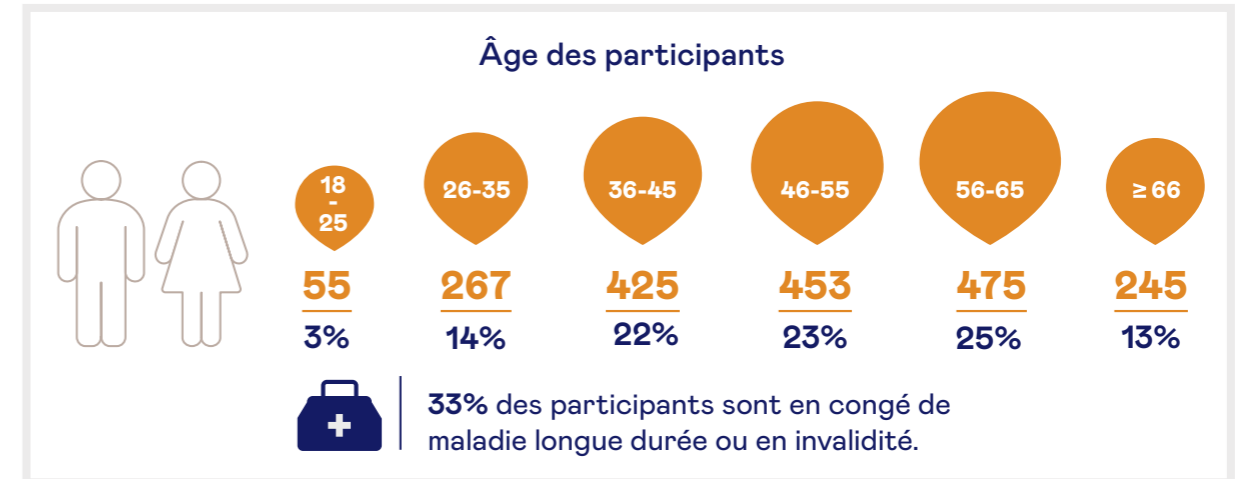


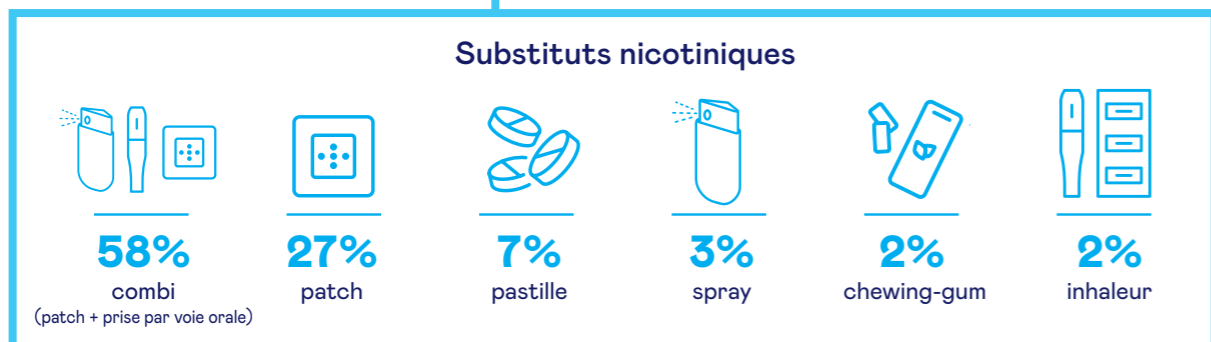
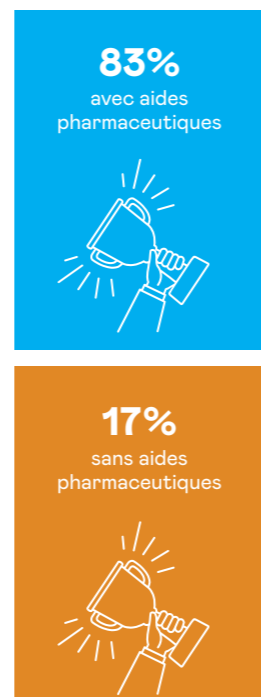
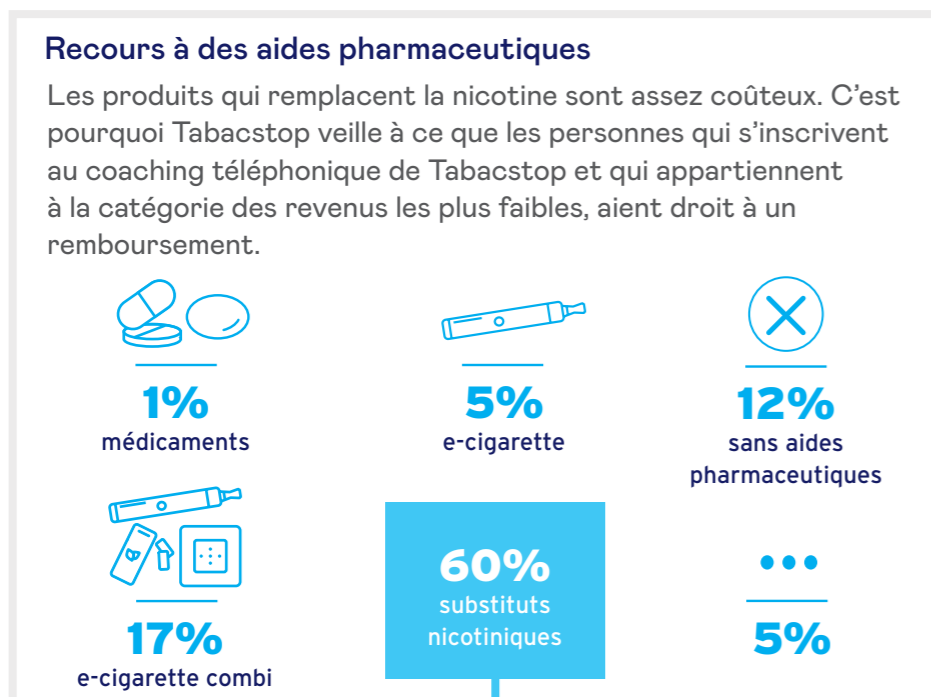
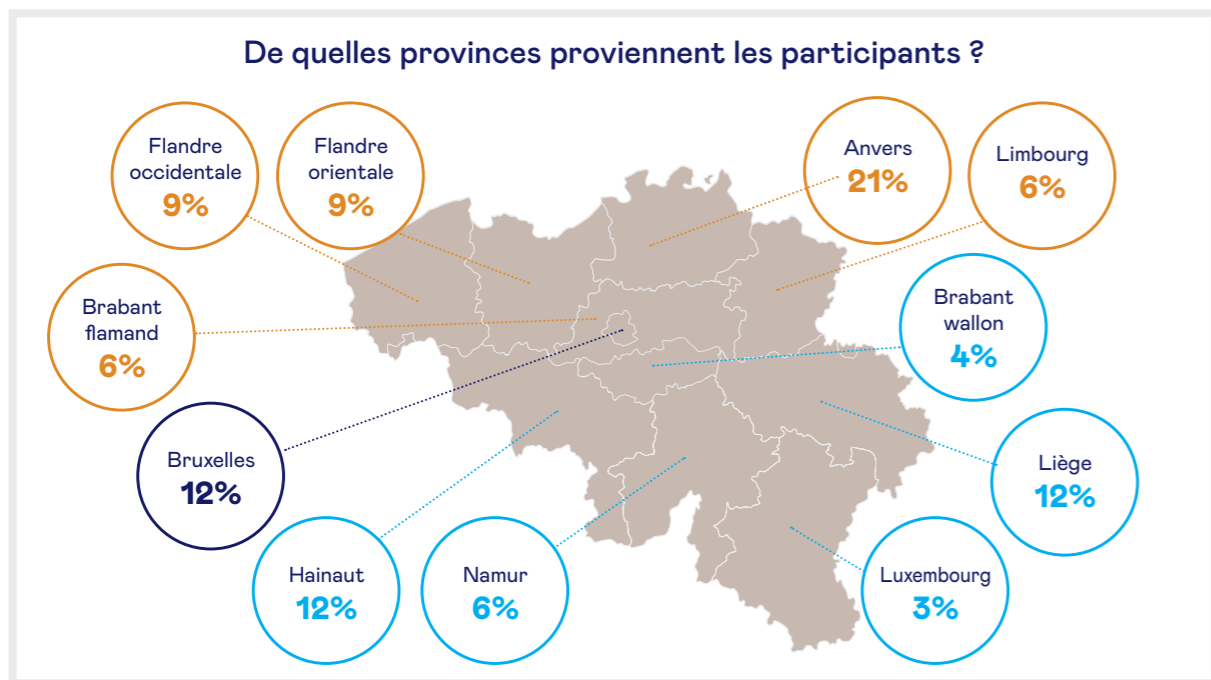
**Anna**  
Coordinatrice Tabacstop  
Psychologue | Tabacologue | Alcoologue

**Ester**  
Team Lead Tabacstop – Cancerinfo  
Oncopsychologue | Tabacologue

**Virginie**  
Coordinatrice Tabacstop  
Pharmacienne | Tabacologue

## Qui fait appel au coaching téléphonique ?

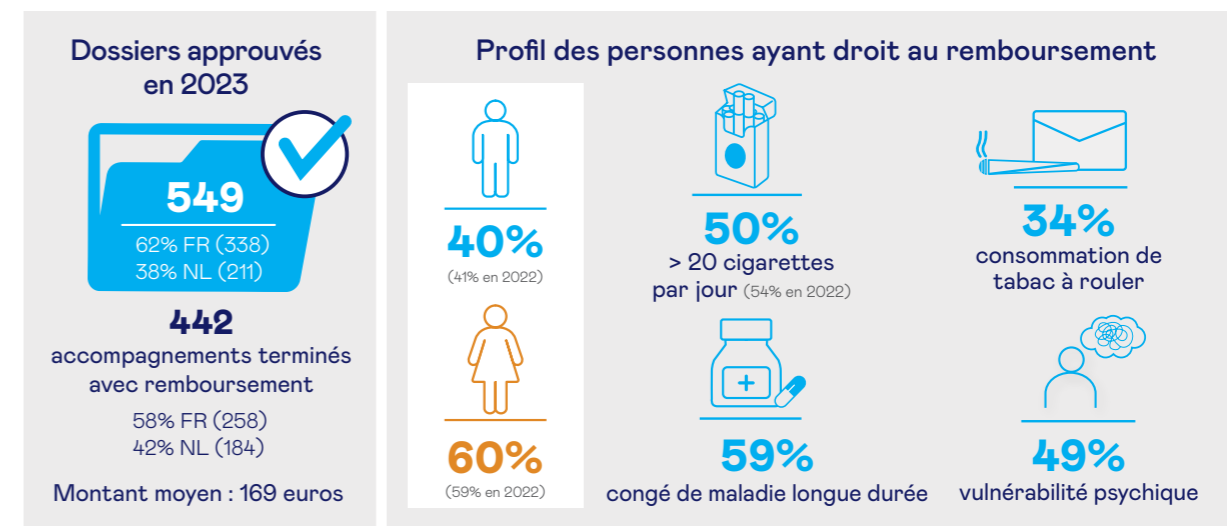




À partir de 2022, l'e-cigarette a été reprise dans la catégorie « aides à l'arrêt tabagique ».

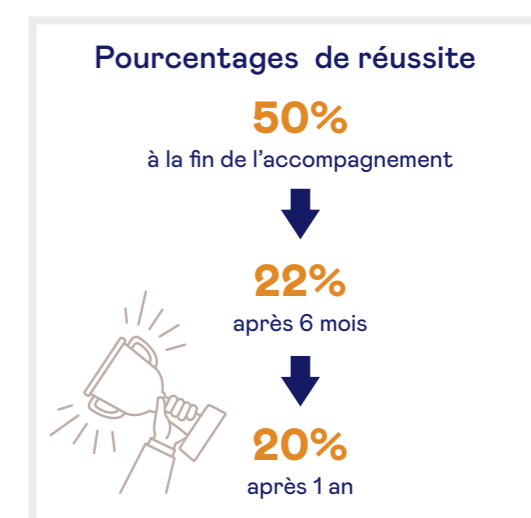
### Intervention financière pour les personnes ayant droit au remboursement

La plupart des fumeurs ont besoin d'une aide supplémentaire pour arrêter de fumer. Une aide professionnelle cumulée à une aide pharmaceutique augmente les chances de réussite dans de nombreux cas.



### Le succès du coaching téléphonique

Dans un programme d'arrêt tabagique, on distingue trois moments clés : le statut tabagique à la fin de l'accompagnement, après six mois et au bout d'un an. La littérature scientifique nous apprend que ce n'est qu'après un an que l'on peut parler d'un sevrage tabagique réussi. Les données des participants au coaching téléphonique sont prises en compte annuellement (n=1930 en 2023). Il s'agit d'une hausse significative par rapport à 2022 (n= 1359). L'analyse des taux de réussite est basée sur tous les participants qui, entre 2007 et 2023 ont achevé le processus de conseil. Entre-temps, ils sont déjà 12 530.

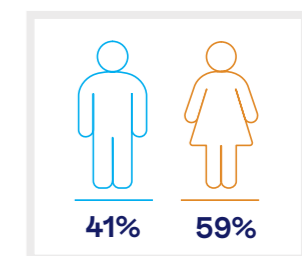


### Taux de réussite chez les personnes moins favorisées

Comme mentionné, Tabacstop rembourse les substituts nicotiques aux personnes moins favorisées, sous certaines conditions. Ces dernières présentent plus souvent un profil fragile et une dépendance à la nicotine plus importante. Près de 50% de ce groupe fume plus d'un paquet par jour. Malgré cela, leur taux de réussite est de 50%, soit similaire au groupe qui ne reçoit aucun remboursement, mais avec un risque plus élevé de rechute à long terme.

### 3. Le soutien par e-mail

Dans notre système IT-téléphonie Voxtron, nous enregistrons non seulement tous les contacts téléphoniques, mais aussi ceux par e-mail. En 2023, les tabacologues de Tabacstop ont répondu à 694 e-mails, dont 305 en français et 389 en néerlandais.



# ANALYSE DES SUPPORTS DIGITAUX

## 1. Le site internet Tabacstop

À Tabacstop, les principaux objectifs sont de soutenir mais aussi d'informer les personnes qui veulent arrêter de fumer. Que ce soit via le site internet ou via les réseaux sociaux, nous continuons à être une source d'information, d'aide et d'inspiration.

Le site internet de Tabacstop ([www.tabacstop.be](http://www.tabacstop.be) et [www.tabakstop.be](http://www.tabakstop.be)) est une référence précieuse sur l'arrêt tabagique. Il est accessible au grand public en Belgique et regorge d'informations scientifiquement validées concernant le sevrage et l'arrêt tabac.

**Le site internet est clairement structuré et présente les rubriques suivantes pour les fumeurs :**

- ▶ Suis-je dépendant ?
- ▶ Comment arrêter ?
- ▶ Pourquoi arrêter ?
- ▶ Persévérer ?
- ▶ Produits nicotiniques

**Il existe également une rubrique pour les proches et les professionnels, à savoir :**

- ▶ Soutenir un proche
- ▶ Professionnels

La voie du digital est vécue comme une richesse dans la communication. Les personnes peuvent s'exprimer en toute tranquillité et confiance.

Comme chaque année, le site internet a recueilli de nouveaux témoignages d'ex-fumeurs.

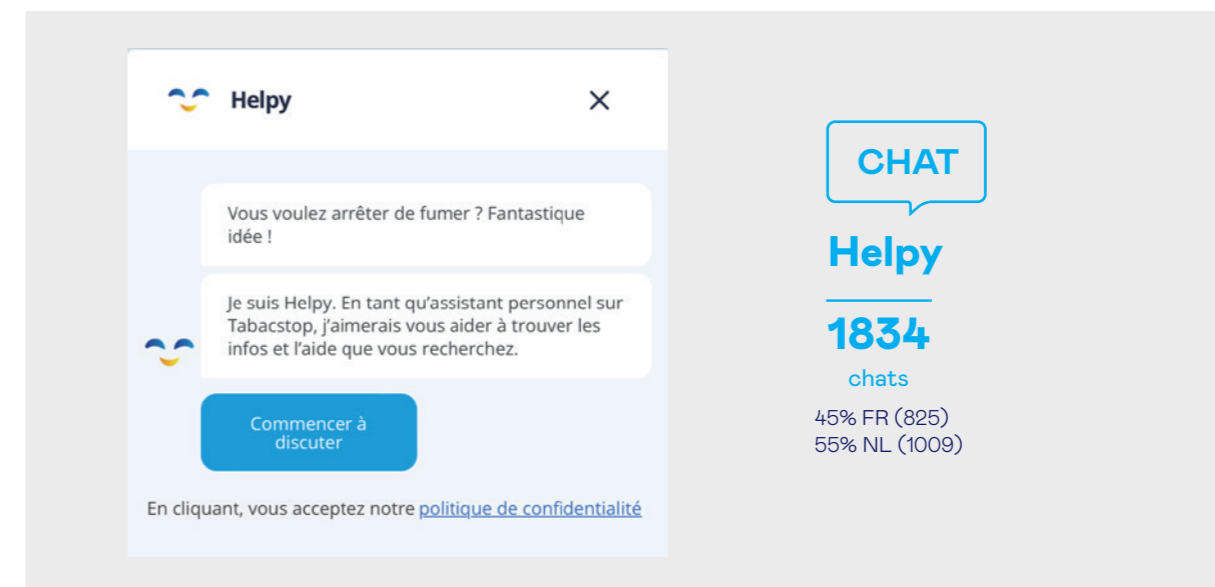


Nous notons une sous-estimation des visites sur notre site car les cookies présents ne peuvent qu'enregistrer les personnes qui ont indiqué leur accord aux cookies, les autres ne sont pas comptabilisés.

## 2. Helpy, l'assistant Tabacstop

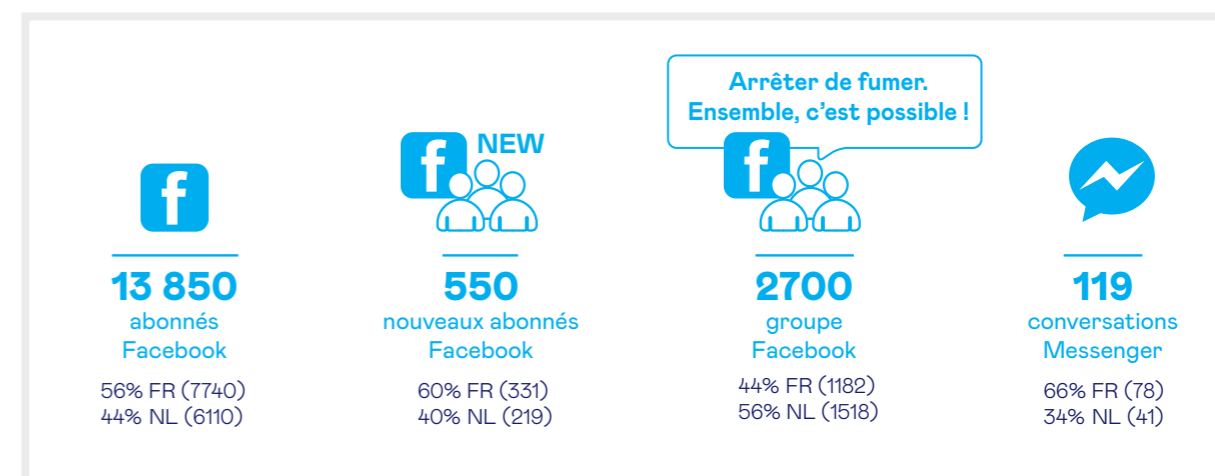
Le chatbot « Helpy » a été intégré au site web de Tabacstop en juin 2022. Depuis le lancement de la fonction de chat, nous mesurons :

- ▶ du côté francophone : 825 conversations
- ▶ du côté néerlandophone : 1009 conversations



## 3. La page Facebook

Les réseaux sociaux créent des liens et il en est de même pour la page Facebook de Tabacstop. Une communauté de fumeurs et d'ex-fumeurs a ainsi été créée sur le groupe « Arrêter de fumer. Ensemble, c'est possible ! ». Les membres se soutiennent mutuellement et trouvent une écoute auprès des tabacologues de Tabacstop. Le succès du groupe Facebook démontre que le soutien en ligne pour arrêter de fumer est tendance.



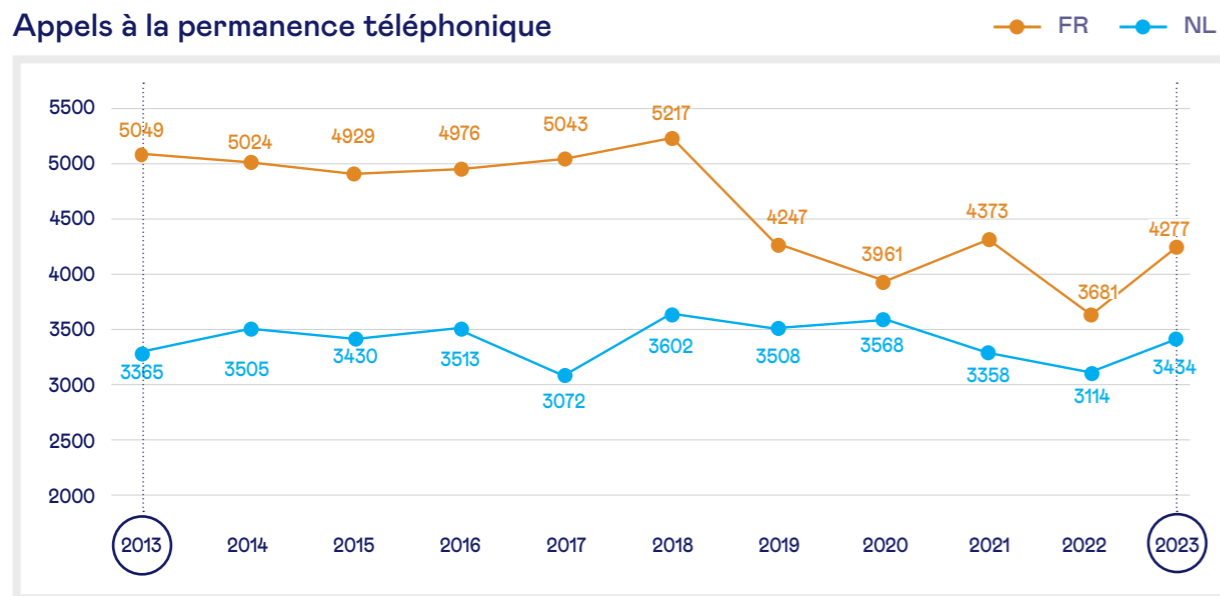
# TENDANCES ANNÉE APRÈS ANNÉE

En 2023, on compte quelque 20 866 contacts, ce qui représente une augmentation de 9% du nombre total de contacts sur Tabacstop.

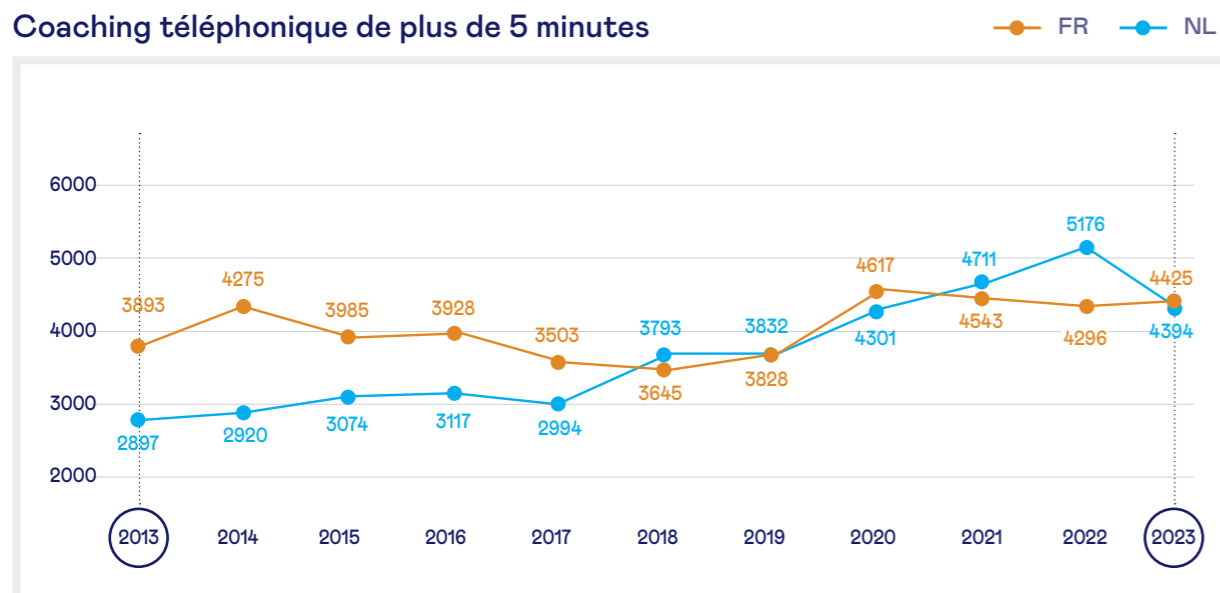
Nous avons reçu 14% d'appels supplémentaires par rapport à 2022. Le nombre de demandes de conseils par e-mail est de plus en plus souvent suivi par Helpy. Ce chatbot dirige les visiteurs du site internet vers les réponses à leurs questions et enregistre une partie de ces contacts.

Les inscriptions pour des conseils personnalisés en matière de sevrage tabagique continuent d'augmenter d'année en année. La visibilité accrue grâce aux différentes campagnes médiatiques a encouragé davantage de personnes à arrêter de fumer grâce à notre programme de coaching. Enfin, un quart de personnes supplémentaires ont également bénéficié d'une intervention pour les substituts nicotiques.

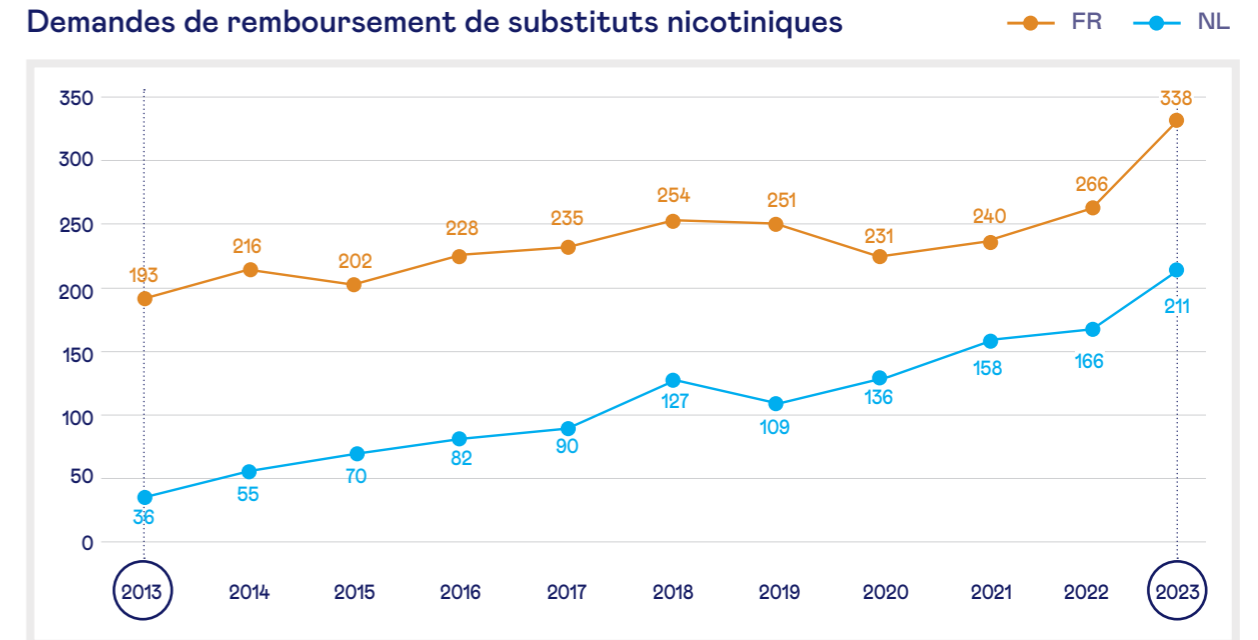
## Appels à la permanence téléphonique



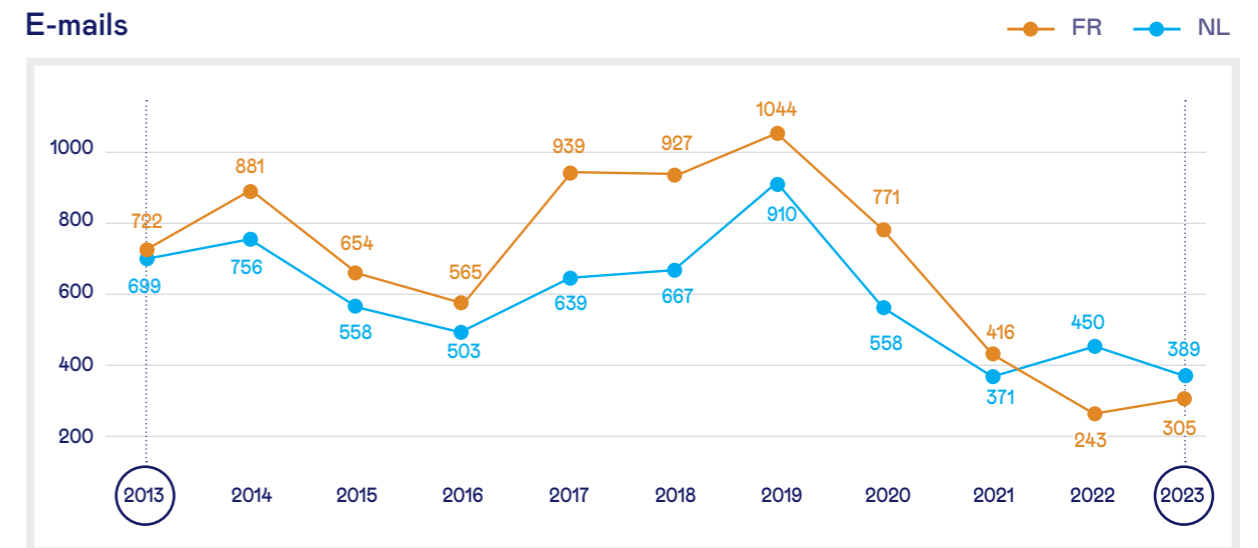
## Coaching téléphonique de plus de 5 minutes



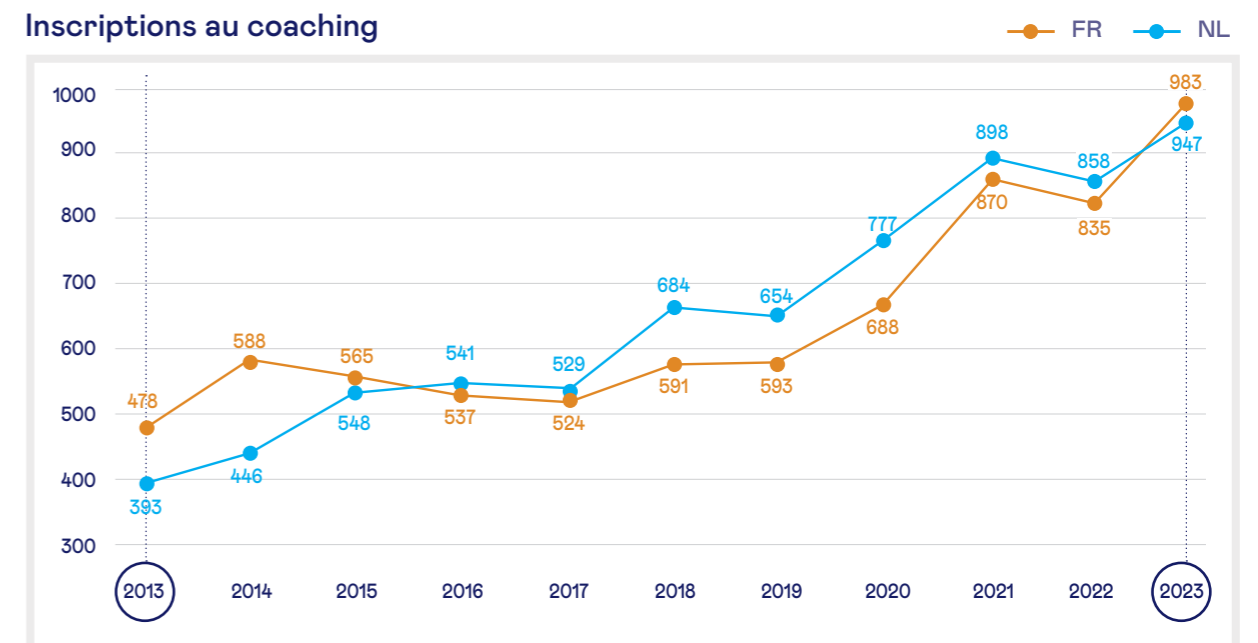
## Demandes de remboursement de substituts nicotiques



## E-mails



## Inscriptions au coaching





# LA COMMUNICATION EST ESSENTIELLE !

Afin d'augmenter sa notoriété et de mieux faire connaître ses différents services, Tabacstop réalise des campagnes de promotion pour le grand public. En 2023, nous avons diffusé des spots TV, des campagnes numériques, des mailings, des annonces publicitaires et des brochures, tous destinés à encourager et faciliter le sevrage tabagique.



## 1. Spots TV et Radio

« Il faut parfois plusieurs tentatives pour arrêter de fumer. Et ce n'est pas grave ! », voici le message principal du spot TV Tabacstop.



En 2023, le spot TV a été diffusé en plusieurs vagues :

- ▶ du 2 au 8 janvier 2023
- ▶ du 13 au 26 février 2023
- ▶ du 6 au 19 mars 2023
- ▶ du 10 au 16 avril 2023

Sur les chaînes suivantes : La Une - Tipik - AB3 - AB>Xplore - RTL-TVI

Sur les chaînes néerlandophones : Le spot TV « Meer kans op slagen » a été diffusé du 9 au 13 janvier 2023 sur la VRT. Parallèlement, le spot radio de Tabacstop a été diffusé sur Klara, MNM, Radio 1, Radio 2 et StuBru.



Encourager les fumeurs à arrêter de fumer et pouvoir les aider dans cet effort me donne énormément d'énergie. Une énergie qui me permet de continuer à chercher chaque jour, avec la même conviction, la meilleure façon de guider les fumeurs vers une vie sans tabac.

### Ester

Team Lead Tabacstop – Cancerinfo  
Oncopsychologue | Tabacologue

## 2. Une immersion numérique

Dans la lignée de la campagne télévisée « Plus de chances de réussir », nous avons également mené deux campagnes différentes via Meta (Facebook et Instagram).

L'une reprenait le spot TV et l'objectif était d'inviter les visiteurs à se rendre sur le site internet Tabacstop pour obtenir plus d'informations. La seconde campagne était une campagne « call back » grâce à laquelle les personnes pouvaient indiquer, via un formulaire, qu'elles souhaitaient être recontactées par nos tabacologues.

La campagne digitale via Facebook avec un call-to-action pour être rappelé a été prolongée fin décembre 2022 jusqu'à fin février 2023 en raison de son grand succès et de son impact notable sur la ligne. La même campagne a été répétée pendant quinze jours en octobre et deux semaines en novembre 2023.

Les deux campagnes ont généré ensemble :

- ▶ 3,5 millions de vues pour 35 000 clics vers le site Tabacstop FR/NL,
- ▶ et touché quelque 686 724 personnes.



## 3. Campagne d'affichage

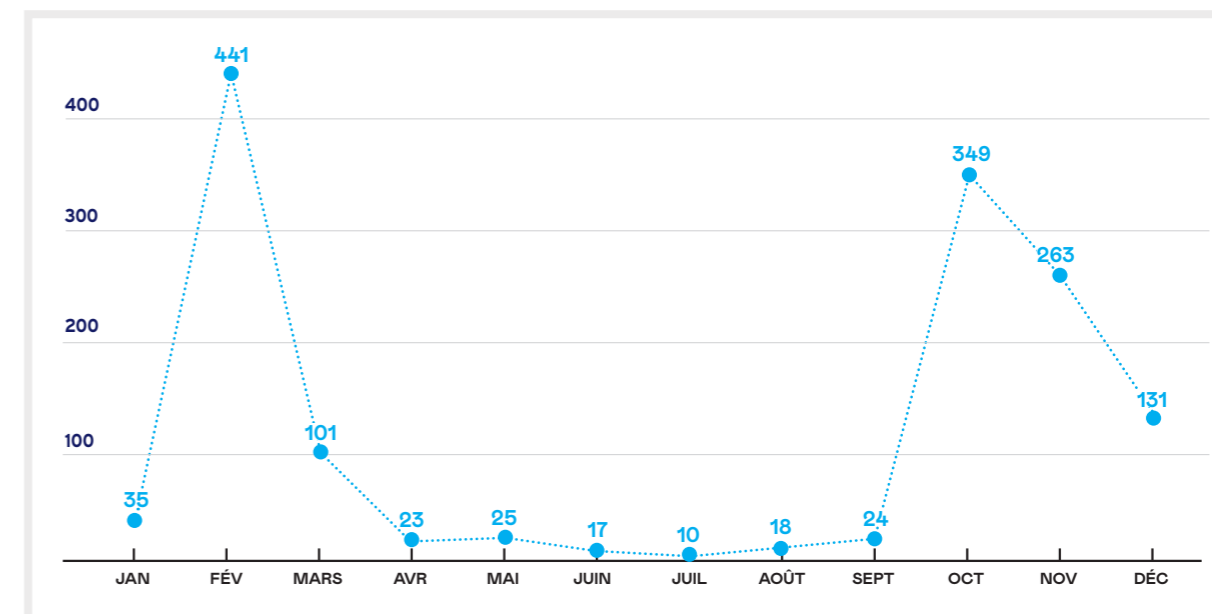
Deux campagnes d'affichage Abribus :

- ▶ ADSHEL street : semaine 39 (26/09 au 2/10/2023)
- ▶ STATION : semaine 40 (3/10 au 9/10/2023)

Soit une campagne présente sur 615 panneaux à Bruxelles et 425 panneaux en Wallonie.

Les campagnes de communication visant à promouvoir Tabacstop ont un effet direct sur le nombre de contacts avec Tabacstop. L'impact de ces campagnes montre l'importance de continuer à sensibiliser les fumeurs par le biais de différents canaux. Grâce à ces campagnes, la demande reste élevée en matière de conseils et d'aide à l'arrêt tabagique.

Nombre d'appels vers la permanence où les personnes ont mentionné avoir entendu parler de Tabacstop par le biais d'une campagne digitale ou autre campagne



”

Ce qui est passionnant dans mon rôle de coordinatrice chez Tabacstop, c'est la possibilité de guider les gens vers une vie plus saine en les aidant à arrêter de fumer. Chaque jour m'offre de nouveaux défis et de nouvelles opportunités qui ont un impact tout en travaillant avec une équipe passionnée. J'apprends encore chaque jour tant sur le plan professionnel que privé. C'est un privilège de pouvoir utiliser mon expertise de pharmacienne dans le cadre de ma fonction et de combler ainsi le fossé entre les soins pharmaceutiques et la prévention du tabagisme.

### Virginie

Coordinatrice Tabacstop  
Pharmacienne | Tabacologue

## TÉMOIGNAGES DE FUMEURS

”

Cela fait désormais 8 mois que j'ai arrêté de fumer. Ma dernière cigarette remonte au 28 juin 2023. Aujourd'hui, je ne ressens plus aucune envie de fumer et l'odeur du tabac me dérange profondément. Le fait d'avoir des coachings réguliers et des conseils clairs et positifs ont été essentiels pour m'aider à me libérer de cette dépendance. Merci Tabacstop.

**Lee**

”

Dès que je vois des amis fumeurs désireux d'arrêter, je leur conseille de ne pas se lancer seuls dans cette démarche. Je les oriente alors vers Tabacstop pour qu'ils puissent être accompagnés par des psychologues et des tabacologues qui peuvent les aider de manière efficace. L'absence de culpabilisation et de jugement dans leur approche, ainsi que la sensibilisation à la dépendance au tabac m'ont motivée à arrêter de fumer et j'espère que cela pourrait également aider d'autres dans ma situation.

**Patricia**

”

Rechuter n'est pas une honte, il ne faut pas se blâmer pour cela. Il suffit de se relever, de redresser le dos et de décider à nouveau de rompre avec cette dépendance. Je suis fier de moi-même, et je suis heureux d'être délivré.

**John**

”

Cela fait un an et demi que je ne fume plus. Ce fut un processus difficile et intense, car j'ai dû renoncer à mon « meilleur ami », celui sur qui je pouvais toujours compter dans les moments difficiles. J'ai décidé de contacter Tabacstop, car j'avais besoin d'un soutien positif pour contrer ma négativité et mes doutes quant à ma capacité à réussir. Grâce au soutien de Tabacstop, j'ai su me séparer de cet « ami » et je suis même arrivée au point où je suis heureuse de ne plus fumer.

**Isabelle**

”

Depuis que j'ai arrêté de fumer, il y a 7 mois, j'ai remarqué un regain d'énergie. Au début, j'étais comme une pile électrique ! Je me suis aussi rendu compte que j'avais une meilleure condition physique et que, surtout, arrêter de fumer m'offrait du temps libre en plus.

**Mieke**

”

Pour moi, arrêter de fumer n'est pas qu'une question de volonté. Il faut aussi accepter de rompre avec certaines habitudes et adapter son comportement à une vie sans tabac. Au début, c'est difficile, mais le jeu en vaut la chandelle. Rien à y perdre, tout à y gagner psychologiquement, physiquement et financièrement parlant.

**Nicolas**

## UN PAS EN AVANT VERS UN MONDE SANS FUMÉE

Fin 2022, la stratégie interfédérale 2022-2028 pour une génération sans tabac était annoncée à l'issue de longues négociations. Les autorités fédérales et régionales avaient été associées à l'élaboration de ce nouveau plan anti-tabac. En 2023, ce plan a été transposé en une série de nouvelles mesures à mettre en œuvre dans les années à venir.

En octobre 2023, dix nouvelles mesures ont déjà été annoncées, parmi lesquelles l'interdiction de l'exposition de produits du tabac dans les points de vente et leur interdiction dans les points de vente temporaires (dans les festivals par exemple). Le plan anti-tabac prévoit également une augmentation des accises sur les produits du tabac à partir de 2024 ainsi qu'un élargissement des lieux non-fumeurs. Certaines de ces nouvelles règles n'entreront en vigueur que d'ici quelques années, mais Tabacstop conseille d'ores et déjà aux fumeurs de se préparer à cette nouvelle réalité et reste disponible pour ceux qui ont besoin de conseils professionnels pour arrêter de fumer.

En 2023, quelques nouvelles règles sont déjà entrées en vigueur, comme l'interdiction de la vente des sachets de nicotine et de cannabinoïdes. Les options non nécessaires au fonctionnement de la cigarette électronique, telles que la petite lumière qui vise exclusivement à la rendre plus attirante, ont également été interdites. Ces mesures s'inscrivent dans le cadre d'une stratégie visant à dissuader les jeunes et les non-fumeurs à commencer à consommer de tels produits.

L'augmentation des accises ou la multiplication des lieux non-fumeurs, notamment sur les quais de gare en plein air – une mesure entrée en vigueur le 1<sup>er</sup> janvier 2023 – ont pour but d'encourager les fumeurs à arrêter de fumer et de diminuer les risques de rechute chez les ex-fumeurs.

La Fondation contre le Cancer et Tabacstop ont tout mis en œuvre pour faire en sorte que les fumeurs ne soient pas livrés à eux-mêmes. Nous estimons toutefois que ces nouvelles mesures politiques devraient être assorties d'un renforcement de l'aide au sevrage afin que les fumeurs puissent plus facilement vaincre leur assuétude.

Nous attendons encore de nombreux progrès dans le domaine de l'aide au sevrage tabagique, à commencer par le remboursement des substituts nicotiques (Thérapie de substitution nicotinique, TSN), comme les patches, les gommes à mâcher et les sprays à la nicotine en vente en pharmacie.

Ces produits sont bien trop coûteux pour de nombreux fumeurs. La Fondation contre le Cancer a donc rendu visite aux entreprises pharmaceutiques qui proposent des substituts nicotiques pour leur demander d'introduire un dossier de remboursement auprès de l'INAMI. Nous espérons qu'une intervention structurelle des pouvoirs publics dans l'achat de ces produits devienne réalité en 2024.

Nous constatons par ailleurs une augmentation annuelle du nombre de coachings assurés par les tabacologues de Tabacstop, ce qui montre que le désir d'arrêter de fumer reste tout aussi fort. Le numéro de téléphone et l'adresse du site Internet de la ligne d'assistance Tabacstop figurent sur tous les paquets de cigarettes. Comme porte d'entrée dans le domaine du sevrage tabagique, Tabacstop est là pour répondre à toute question sur le tabac et l'arrêt de la cigarette. Nos tabacologues sont à l'écoute bienveillante de ceux qui les appellent et s'abstiennent de tout jugement. Mieux, notre équipe s'ouvre à de nouveaux profils – diététiciens et sages-femmes par exemple – afin de répondre encore mieux aux besoins des fumeurs.

Le défi est cependant de pouvoir continuer à répondre à la demande d'informations et de coaching. La demande de services d'accompagnement au sevrage tabagique augmentera en effet à chaque nouvelle mesure anti-tabac. Si nous voulons combler les écarts de santé dans notre société et aider les fumeurs de tous les groupes de population, Tabacstop doit lui aussi être mieux soutenu par les autorités de financement et par tous les professionnels de la santé qui pourraient collaborer avec nous, ce qui nécessitera une large mobilisation et un énorme enthousiasme. Tabacstop restera une valeur sûre dans cette évolution.



[www.buddydeal.be](http://www.buddydeal.be)



[www.generationssanstabac.be](http://www.generationssanstabac.be)

En appelant le 0800 111 00, vous pouvez entrer  
en contact avec un tabacologue professionnel



UN SERVICE DE LA



AVEC LE SOUTIEN DES AUTORITÉS.

