Tabacstop

Fondation contre le Cancer

Rapport d'activités 2018

Un service de la

Fondation contre le Cancer

Avec le soutien des autorités.

Wallonie
familles santé handicap
AVIQ

COMMISSION COMMUNAUTAIRE COMMUNE
GEMEENSCHAPPELIJKE GEMEENSCHAPSCOMMISSIE

SOMMAIRE

I. INTRODUCTION 3

II. TABACSTOP : HISTORIQUE DU PROJET 4

III. RÉSUMÉ DES RÉSULTATS 2018 5

- Résultats « quitline » 5
- Résultats « nouvelles technologies » 6

IV. LA QUITLINE TABACSTOP 7

- La permanence téléphonique de Tabacstop 7
- Le coaching téléphonique de Tabacstop 12
- Le soutien via e-mails 19

V. LE SOUTIEN VIA LES NOUVELLES TECHNOLOGIES 20

- L'application Tabacstop – nouveau projet 20
- Le site internet www.tabacstop.be - www.tabakstop.be 24
- La page Facebook 27

VI. TENDANCES ANNÉE APRÈS ANNÉE 28

- Permanence 28
- Coaching téléphonique 29
- Dossiers de remboursement des substituts de nicotine pour les personnes démunies 30
- E-mails 30
- Site internet 30

VII. COMMUNICATION ET CAMPAGNES 31

- Connaissance de Tabacstop 31
- Campagnes TV et radio – nouveau spot radio 31
- Campagnes digitales 33
- Campagne STIB à Bruxelles 34
- Brochures, matériel d'information 34
- Partenariats et mailings vers les professionnels de santé 35

VIII. CONCLUSIONS 36

I. INTRODUCTION

Tabacstop est la quitline (ligne d'aide pour arrêter de fumer) belge qui propose un panel de services dont un numéro gratuit 0800 111 00, mais également un coaching téléphonique, une application et un site internet de référence. En 2018, Tabacstop en est à sa quinzième année de soutien aux personnes qui arrêtent de fumer. Forte de ces quinze années d'expérience dans l'aide au sevrage, Tabacstop montre une expérience et une maturité inégalées en matière d'accompagnement des fumeurs vers une vie sans tabac. Et l'équipe est fière de présenter, en 2018, des résultats remarquables pour tous les services de Tabacstop.

Depuis le début du projet en 2004, Tabacstop n'a cessé de grandir. Cette évolution s'est faite en parallèle avec la législation sur les paquets de tabac. En mars 2006, il est devenu obligatoire de mentionner le numéro de Tabacstop sur 1 paquet sur 14 et cette obligation s'est généralisée en juillet 2010 sur tous les paquets. La notoriété de Tabacstop s'est accrue et le service s'est développé afin de pouvoir répondre à toutes les demandes. En outre, Tabacstop a diversifié son offre de services : en plus de la permanence en 2004, Tabacstop lance le coaching téléphonique en 2007 et, depuis 2010, Tabacstop rembourse également les substituts de nicotine aux personnes démunies afin d'augmenter leurs chances de réussite.

L'évolution des nouvelles technologies révolutionne notre manière de communiquer et ces évolutions concernent directement les quitlines. Depuis le début, Tabacstop suit de près ces évolutions afin d'adapter son offre et toucher tous les publics. L'année 2018 aura été marquante dans ce domaine. En effet, en plus de nos outils digitaux traditionnels, à savoir le site internet www.tabacstop.be et www.tabakstop.be, et nos pages Facebook Tabacstop/Tabakstop, cette année a vu la naissance d'un nouvel outil : la toute nouvelle application Tabacstop. Depuis la fin du projet e-coach, la Belgique manquait cruellement d'une application entièrement gratuite et sans publicité, conçue par des professionnels de santé.

Tabacstop, c'est aussi et avant tout une équipe motivée et dynamique. Au niveau de l'encadrement, l'équipe se compose des deux teamcoachs, de la manager, de l'experte prévention tabac, d'une chargée de communication et d'une aide administrative. Au niveau de l'équipe de terrain, nous travaillons avec actuellement 31 tabacologues hommes et femmes, avec un statut d'indépendants. Ils sont à l'écoute du public de l'ensemble des régions de la Belgique. Tous ont une formation de base de professionnels de santé ou psychologues et ils sont tous diplômés en tabacologie. En outre, ils sont formés à l'entretien motivationnel et ont des formations personnelles variées telles que systémique, pleine conscience, diététique, etc. Une équipe riche et qui fournit un travail de grande qualité. Le système IT-téléphonie Voxtron, qui connaît chaque année des évolutions, leur permet de travailler à domicile, à la manière d'un call center avec des contacts quotidiens entre eux et avec la teamcoach via ce call center (chat, emails, téléphone). Des réunions et supervisions régulières leur permettent de développer plus encore une cohésion d'équipe. Un contrôle qualité a également été mis en place en 2018.

Tabacstop, c'est également un partenariat public-privé entre la Fondation contre le Cancer et les Régions/Communautés (anciennement avec l'Etat fédéral) qui permet à la quitline d'avoir le meilleur cadre possible. La sixième réforme de l'Etat a été un réel challenge pour Tabacstop. Comme la quitline a une visée nationale (les paquets n'offrant pas de place suffisante pour mentionner trois numéros de téléphone), il a fallu trouver une manière de gérer trois subventions régionales. Aujourd'hui, Tabacstop a réussi à pérenniser à moyen terme son existence grâce à une convention à 5 ans du Vlaamse consortium tegen tabak, grâce à une convention pluriannuelle à 4 ans avec la Région wallonne et grâce à des subsides annuels au niveau de la Région de Bruxelles-Capitale. Cependant, le défi reste important pour l'avenir, car nous devons désormais travailler avec trois budgets différents et trois cadres de travail distincts.

II. HISTORIQUE DU PROJET

2004

Lancement le 31/05/2004 avec le numéro de téléphone 070 22 72 27.

2005

• Nouveau numéro de téléphone gratuit 0800 111 00 à partir du 1/05/2005.
• Mention obligatoire sur les paquets de cigarettes: AR du 23/09/2005 publié au Moniteur Belge le 14/11/2005 (1 paquet sur 14).

2006

Début du partenariat public-privé (financement dans le cadre d'un subside fédéral).

2007

• Lancement du coaching téléphonique en mai 2007.
• Lancement du site www.tabacstop.be.

2009

Mention obligatoire sur tous les paquets de cigarettes: AM du 28/05/2009 publié au Moniteur Belge le 2/07/2009.

2010

Lancement du projet « remboursement des substituts de nicotine pour les fumeurs défavorisés » le 31/05/2010.

2011

Mention du 0800 111 00 sur TOUS les paquets de cigarettes à partir du 1er janvier 2011 et hausse de 66% du nombre de contacts téléphoniques.

2012

Nouvelle mouture du site internet www.tabacstop.be.

2013

• Nouveau programme IT « Voxtron » en support de la ligne.
• Création d'une page Facebook.

2015

• Subventions régionales au lieu de fédérale.
• Création du Vlaamse consortium tegen tabak 2016 – 2020 en Flandre.

2016

• Nouvelle législation sur les paquets de cigarettes : mention du numéro de Tabacstop obligatoire sur tous les paquets de tabac à rouler.

2017

Convention pluriannuelle 2017-2020 avec la Région wallonne.

2018

Nouvelle app pour smartphone.

III. RÉSUMÉ DES RÉSULTATS 2018

En 2018, Tabacstop a comptabilisé 19.905 contacts dans le cadre de sa traditionnelle quitline gratuite et 7.344 contacts dans le cadre des nouvelles technologies (application, abonnés Facebook, messages Messenger), sans compter le site internet qui a comptabilisé 434.501 visiteurs uniques. Cette année, tous les services de Tabacstop présentent une hausse de leurs résultats, avec une augmentation particulièrement marquée des inscriptions au coaching téléphonique au nord du pays et des visiteurs uniques sur le site francophone de Tabacstop. Ajoutée à cela, le lancement d'une toute nouvelle application qui a connu un succès retentissant dans les médias et qui a été téléchargée 7.249 fois en deux mois.

1. Résultats « quitline »

En 2018, 19.905 contacts ont eu lieu dans le cadre de la quitline Tabacstop[1]. Les contacts comptabilités ici concernent tous les contacts ayant lieu via notre système IT-téléphonie Voxtron, à savoir les contacts téléphoniques ainsi que les contacts via mail.

En 2018, les tabacologues de Tabacstop ont répondu à 8.713 appels de plus de 2 minutes dans le cadre de la permanence, ouverte tous les jours ouvrables de 15h à 19h. 5.145 appels ont été traités par l'équipe francophone et 3.568 par l'équipe néerlandophone. A côté de cela, l'équipe a traité 2.160 appels de moins de deux minutes (1.383 FR et 777 NL). Enfin, Tabacstop a traité, en 2018, 1.594 mails (927 FR et 667 NL).

Le programme de coaching téléphonique de Tabacstop a connu un réel engouement en 2018. Ce programme propose un coaching téléphonique de 8 entretiens par téléphone avec le même tabacologue. Il y a eu 1.267 nouvelles inscriptions en 2018, dont 583 FR et 684 NL. Comparativement à 2017, il s'agit d'une augmentation de 20%. Au niveau des appels liés ce programme, leur nombre s'élève à 7.438 appels. Les tabacologues néerlandophones ont effectué 3.793 appels contre 3.645 pour les francophones. Les dossiers de remboursement des substituts nicotiniques pour les personnes démunies ont également augmenté de manière très significative en 2018, particulièrement côté néerlandophone.

	8.713 appels permanence > 2 minutes	59 % FR (5.145) 41 % NL (3.568)
	2.160 appels permanence < 2 minutes	64 % FR (1.383) 36 % NL (777)
	7.438 appels coaching	49 % FR (3.645) 51 % NL (3.793)
TOTAL	18.311 appels en 2018	56 % FR (10.173) 44 % NL (8.138)
	1.267 inscriptions coaching	46 % FR (583) 54 % NL (684)

1.594 mails

58 % FR (927)

42 % NL (667)

19.905 contacts (appels + mails) en 2018

[1] Nous avons décidé de présenter différemment les chiffres par rapport à l'année passée. Les contacts comptabilités ne prennent plus en compte l'application de Tabacstop afin de distinguer les contacts liés à la quitline (appels permanence, appels coaching, conseils sur boîte vocale, mails) et les contacts liés aux nouvelles technologies (application, site web, Facebook).

2. Résultats « nouvelles technologies »

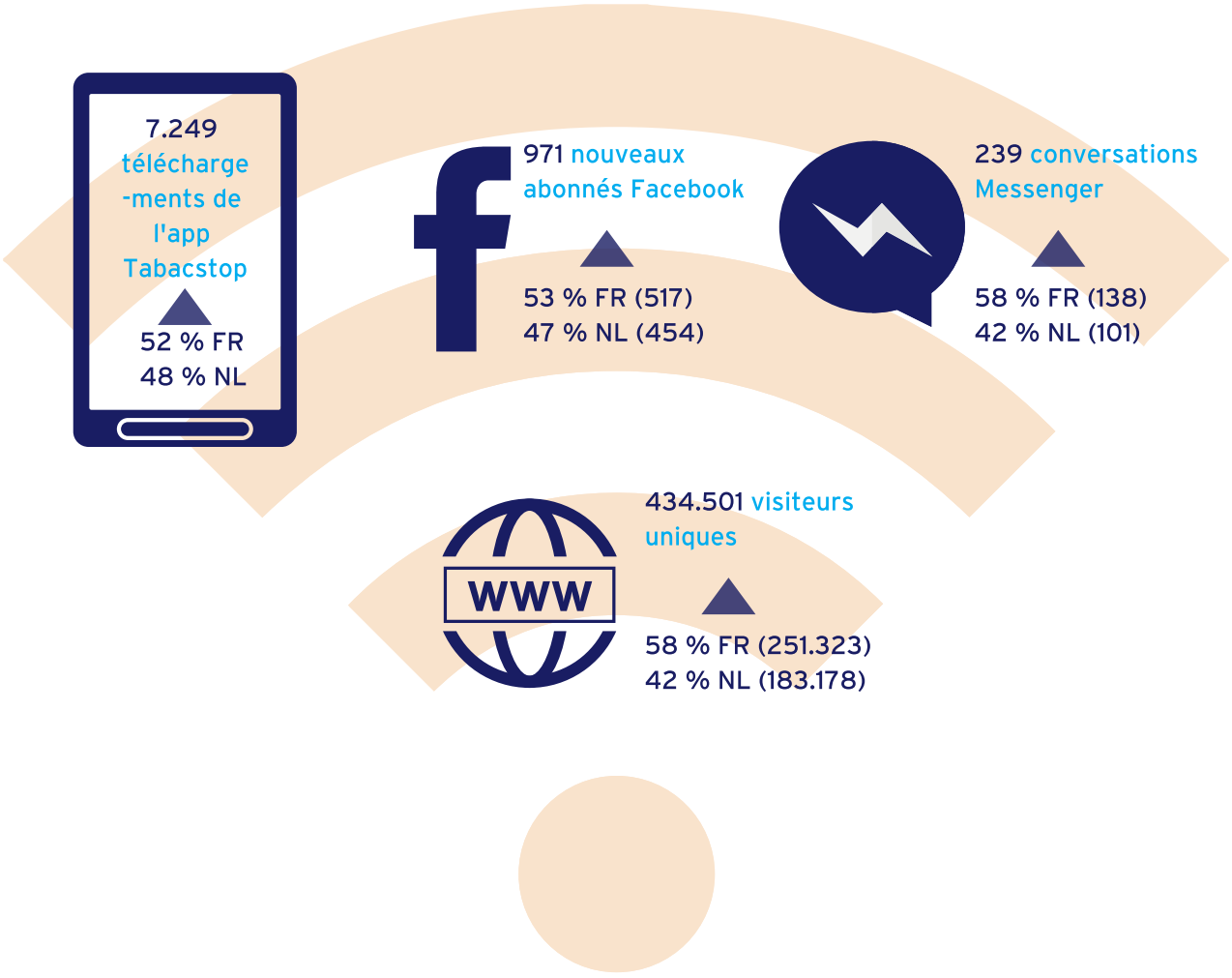
L'apparition des smartphones et des nouvelles technologies révolutionne notre manière de communiquer. Dès lors, les quitlines traditionnelles doivent se diversifier afin de proposer des services qui répondent aux besoins de l'ensemble de la population.

Si, dès le départ, Tabacstop est resté très attentif à ces évolutions et a proposé des outils online de pointe (e-coach, Facebook, etc.), l'année 2018 offre un tournant marquant dans ce domaine. En effet, depuis novembre 2018, Tabacstop propose une toute nouvelle application. Depuis la fin du projet e-coach, il s'agit de la seule application à destination des fumeurs en Belgique qui est entièrement gratuite, sans publicité et conçue par des professionnels de santé (les tabacologues de Tabacstop eux-mêmes).

Depuis le 5 novembre 2018, date de son lancement, l'application Tabacstop a été téléchargée 7.249 fois.

La page Facebook a également connu une croissance du nombre d'abonnés en 2018. La page francophone a compté 517 abonnés supplémentaires et comptait à fin décembre un total de 6.396 abonnés. Côté néerlandophone, l'année 2018 a vu 454 abonnés supplémentaires et comptait à la fin de l'année 5.062 abonnés.

Les sites internet www.tabacstop.be et www.tabakstop.be ont comptabilisé 434.501 visiteurs uniques en 2018. Comparativement à 2017, l'on peut constater une hausse remarquable côté francophone et une bonne croissance côté néerlandophone.



IV. LA QUITLINE TABACSTOP

Ce chapitre présente l'analyse en profondeur des résultats de la quitline. Comme expliqué précédemment, cette quitline regroupe les services « traditionnels » de Tabacstop, à savoir la permanence, le coaching par téléphone, le remboursement des substituts nicotiniques et le traitement des e-mails. Pour chaque analyse, nous faisons face à un nombre de données inconnues[2]. Dès lors, nous analysons uniquement les données connues. C'est pourquoi, nous indiquons toujours « total connu » dans les tableaux qui se trouvent en annexe.

1. La permanence téléphonique de Tabacstop

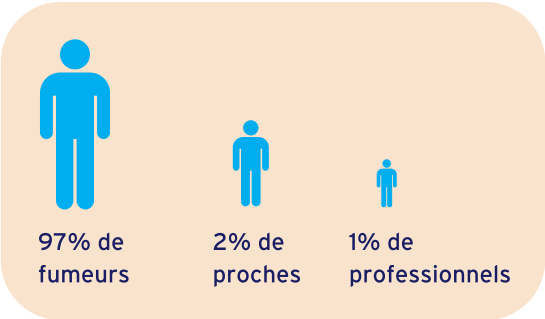
La permanence de Tabacstop est ouverte tous les jours ouvrables de 15h à 19h, avec un système de rappel possible mis en place en dehors de ces heures.

En 2018, toutes les permanences ont été assurées par l'équipe des tabacologues tant néerlandophone que francophone. Ils ont répondu à 8.713 appels de plus de 2 minutes dans le cadre de la permanence. 5.145 appels ont été traités par l'équipe francophone et 3.568 par l'équipe néerlandophone. A côté de cela, l'équipe a traité 2.160 appels de moins de deux minutes (1.383 FR et 777 NL).

Qui nous a contacté et pour quelle raison ? Quel est le profil socio-démographique et le profil de fumeur des appelants ? Et comment orientons-nous les appelants ? L'analyse ci-dessous répond à ces trois questions.

Catégories d'appelants

En 2018, les personnes ayant contacté la permanence de Tabacstop sont pour 97% des fumeurs. A côté de cela, 2% sont des proches de fumeurs et 1% des professionnels de santé.

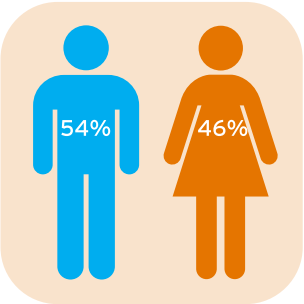


Raison d'appel

59% des appelants nous contactent car ils souhaitent arrêter de fumer. 23% sont intéressés par des aides à l'arrêt et 15% par des substituts de nicotine. 10% des appelants souhaitent simplement avoir une conversation (un soutien, une écoute). 8% ressentent des symptômes de sevrage et 7% sont en rechute.

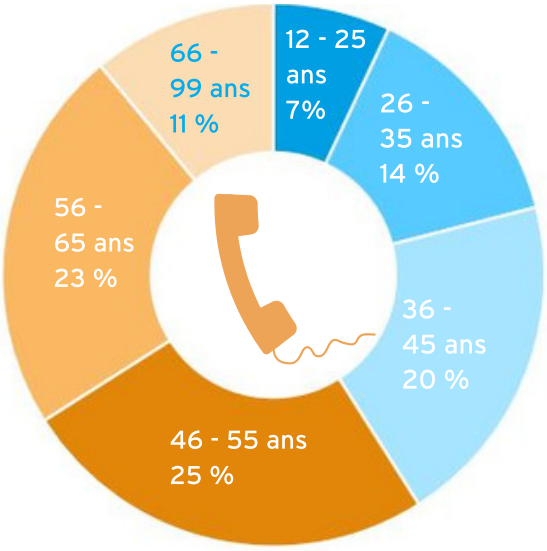
Analyse démographique

Au niveau du sexe, globalement, un peu plus d'hommes que de femmes ont fait appel à la permanence de Tabacstop (54% contre 46%). Cette prépondérance des hommes est plus forte du côté néerlandophone (56% contre 44%) que francophone (53% contre 47%).



[2] Le tabacologue demande les données statistiques du client et les encode dans le système Voxtron. Mais dans certains cas, il n'a pas le temps de le faire ou le client ne souhaite pas répondre aux questions statistiques.

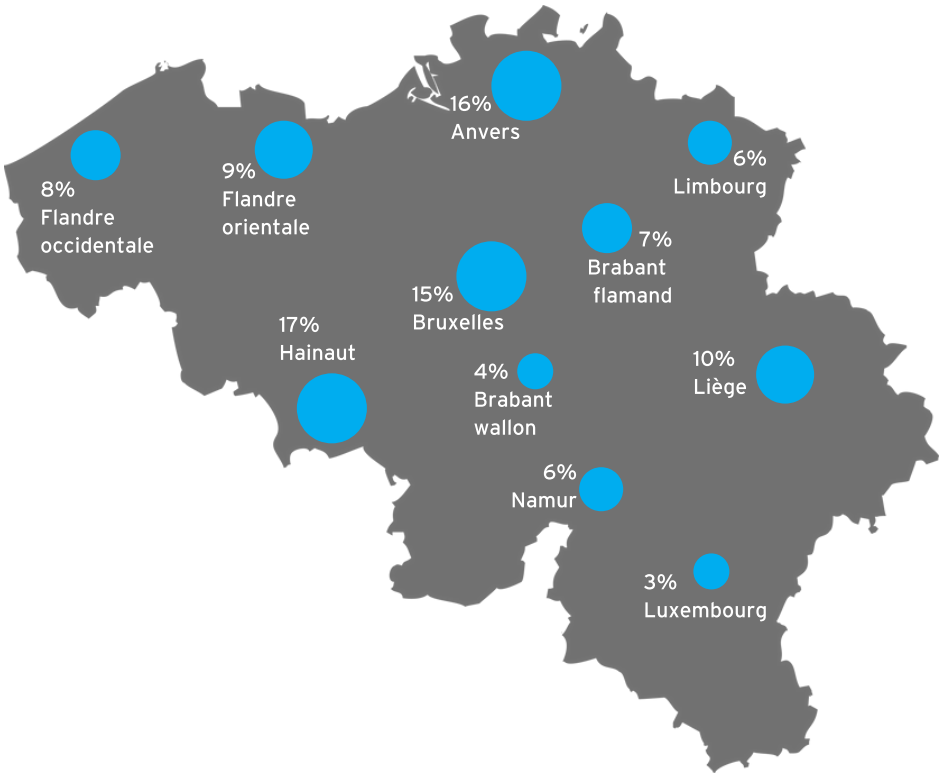
Au niveau de l'âge des appelants, 25% ont entre 46 et 55 ans et 23% ont entre 56 et 65 ans. Ensuite, 20% des appelants ont entre 36 et 45 ans et 14% entre 26 et 35 ans. Les plus âgés (66-99 ans) sont 11% à nous contacter et les plus jeunes (12-25 ans) sont les moins représentés avec 7%. Si l'on additionne les tranches d'âge plus âgées, l'on constate que 59% de nos clients ont 46 ans ou plus.



59 % ont 46 ans ou plus

Quel est le statut professionnel des appelants de la ligne ? 41% des appelants sont en invalidité, 31% sont actifs, 17% sont pensionnés, 4% ne travaillent pas, 4% sont étudiants et 3% ont un statut de chômeur[3].

De quelles provinces provenaient les appels ? D'abord de la province du Hainaut (17%), ensuite de la province d'Anvers (16%). Les provinces de Bruxelles (15%), de Liège (10%) et de Flandre orientale (9%) suivent. Ensuite, les appels provenaient de Flandre occidentale (8%), du Brabant flamand (7%) et du Limbourg (6%) à égalité avec Namur (6%). Les provinces les moins représentées sont le Brabant wallon (4%) et le Luxembourg (3%).



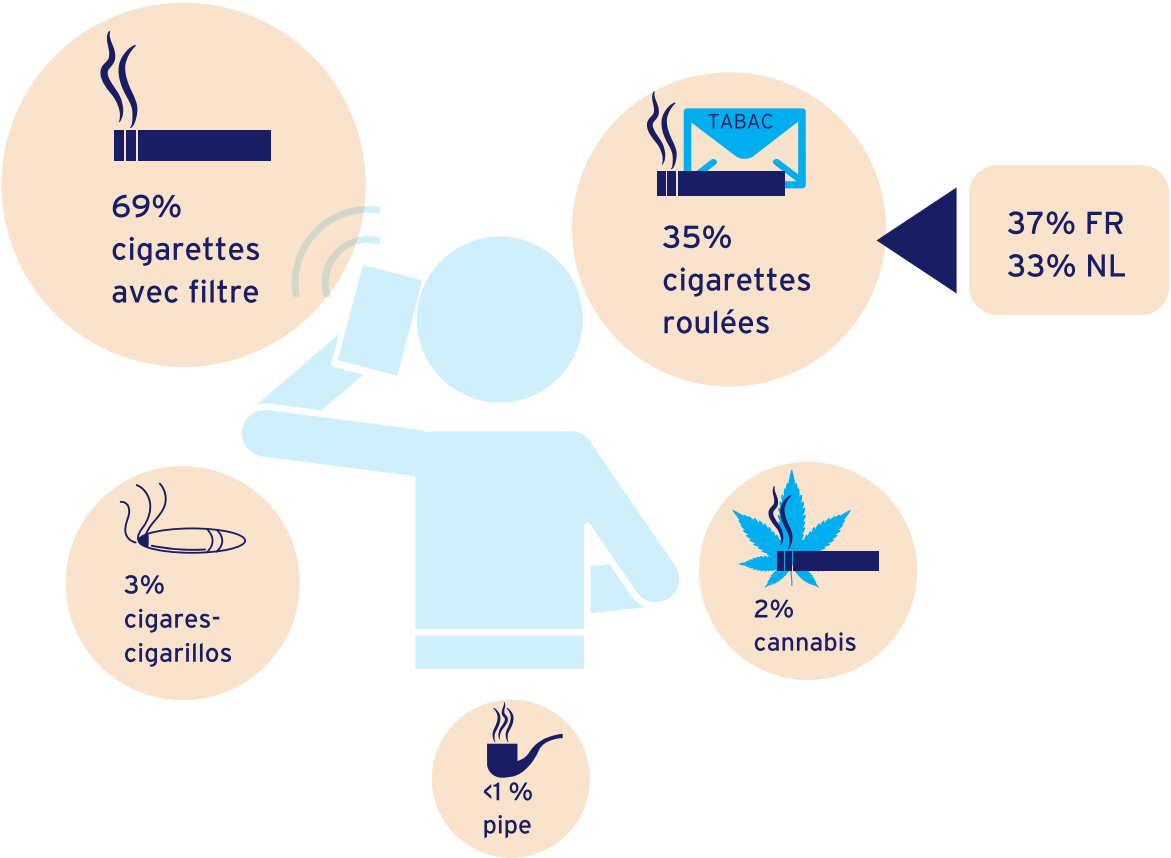
[3] Les données liées au statut professionnel ne représentent qu'un échantillon de nos appelants. En effet, cette question délicate n'est pas systématiquement posée lors des permanences. Elle est surtout posée durant les campagnes où nous posons plus de questions aux appelants.

Profil des fumeurs

Analysons maintenant le profil de fumeur des appelants: quel type de produit du tabac et combien de cigarettes fument-ils au quotidien, et ont-ils déjà tenté d'arrêter de fumer ?

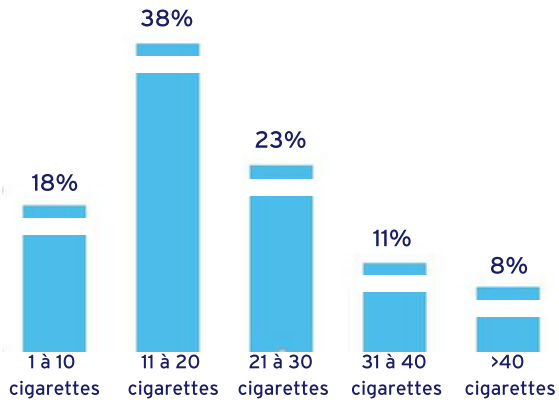
En ce qui concerne le type de produit du tabac fumé, 69% des appelants fument des cigarettes avec filtres et 35% des cigarettes roulées. Les cigares-cigarillos (3%), le cannabis (2%) et la pipe (<1%) ne représentent qu'une très petite proportion des personnes qui nous appellent. Au total des produits fumés, nous atteignons 110%, car certaines personnes peuvent fumer plusieurs produits du tabac[4].

On constate une forte augmentation de la consommation de cigarettes roulées ces dernières années (17% en 2013, 23 % en 2015, 24% en 2016, 28% en 2017 et 35% en 2018). Les cigarettes roulées sont plus populaires chez les francophones que chez les néerlandophones (37% contre 33%), ce qui peut s'expliquer par un niveau moins élevé de ressources financières. Le tabac à rouler étant considérablement meilleur marché.



[4] Certaines personnes peuvent fumer plusieurs produits du tabac. Les pourcentages donnent la proportion de clients qui mentionnent un produit du tabac. La somme des pourcentages pour les produits du tabac est donc supérieure à 100%.

38% des appelants fument quotidiennement entre 11 et 20 cigarettes. 23% des appelants fument entre 21 et 30 cigarettes. 18% fument entre 1 et 10 cigarettes et 11% fument entre 31 et 40 cigarettes. Les chiffres sont très similaires d'un groupe linguistique à l'autre. Si l'on additionne les fumeurs de 21 cigarettes ou plus, on constate que 42% des appelants fument plus de 20 cigarettes par jour.



82% des appelants ont déjà essayé d'arrêter une ou plusieurs fois de fumer et 40% d'entre eux ont fait une seule tentative. Les appels pour un premier arrêt représentent 17% du total.

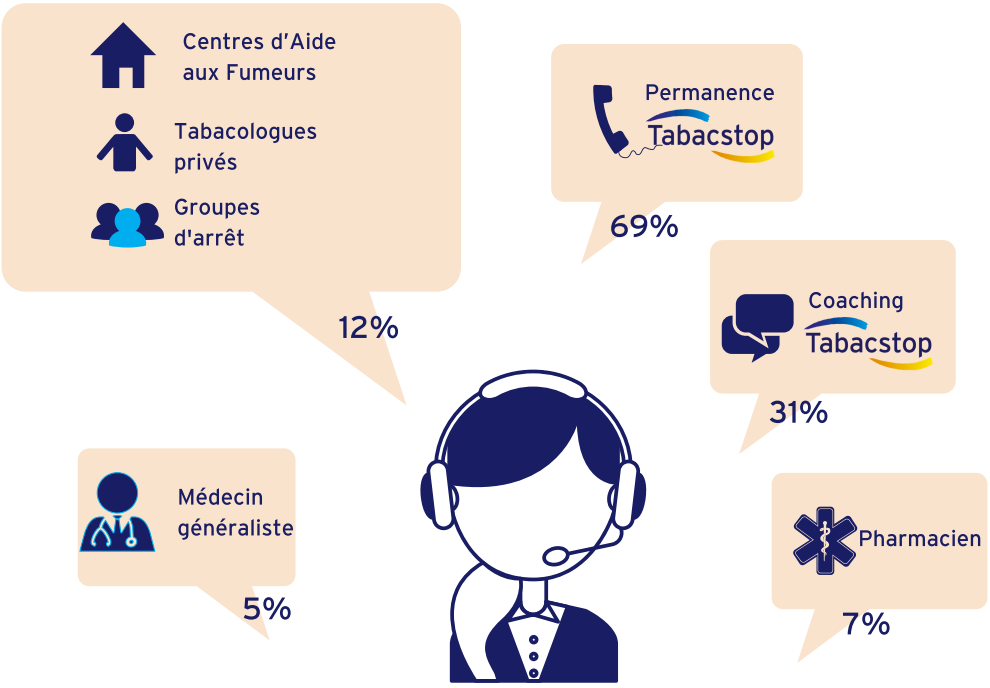
82% des appelants ont déjà essayé d'arrêter une ou plusieurs fois de fumer.

Orientation des appelants

Pendant l'entretien, diverses options d'aide sont proposées à l'appelant, en fonction de ses questions et de sa situation, et l'appelant exprime ce qui lui conviendrait le mieux. En fin d'entretien, Tabacstop oriente alors en tenant compte des préférences exprimées.

Dans 69% des cas, les tabacologues proposent de recontacter la permanence de Tabacstop.

Dans 31% des cas, ils proposent le coaching de Tabacstop. Dans 12% des cas, ils réfèrent vers les Centres d'Aide aux Fumeurs (CAF), les tabacologues privés ou les groupes d'arrêt. Dans 7% des cas, ils orientent vers le pharmacien. Et dans 5% des cas, vers le médecin généraliste. Plusieurs orientations peuvent être données en parallèle.



Contrôle qualité

NOUVEAU PROJET

En 2018, nous avons lancé un projet de contrôle qualité de la ligne Tabacstop. Dès lors, nous avons fait appel à une société spécialisée dans le « Mystery shopping » ou les « appels mystères ». Le partenaire a été sélectionné pour son côté humain et pour son approche sur mesure.

Ce mystery shopping a eu lieu durant le mois de mai 2018. Les tabacologues étaient informés que, durant ce mois de mai, un faux appelant les contacterait et que leur entretien téléphonique serait enregistré et évalué, mais ils ne pouvaient pas identifier les faux appelants.

Le scénario de base consistait à poser la question la plus fréquente à la ligne, c'est-à-dire « Qu'est-ce que je peux faire pour arrêter de fumer ? » ou « Comment arrêter de fumer ? ». Chaque tabacologue se trouvait donc dans la même situation, avec le même scénario.

De cette manière, il était possible de faire une évaluation non seulement individuelle, mais aussi collective et de comparer les prestations de l'équipe.

Les critères d'évaluation se basaient sur le ton, l'écoute, la reformulation, le contenu, le vocabulaire, la clarté, le professionnalisme, l'attitude, etc. Une évaluation par Mystery shopping de chaque entretien a été transmise à chaque teamcoach de Tabacstop/Tabakstop qui les ont écoutées et communiquées à chaque tabacologue. Les teamcoach ont fait aussi leur propre évaluation des entretiens et transmis leurs remarques à chacun des tabacologues testés.

25 tabacologues ont été testés. La moyenne globale des cotes d'évaluation est de 85%. Les résultats obtenus permettent dès lors de mettre en avant la qualité de la permanence de Tabacstop.

2. Le coaching téléphonique de Tabacstop

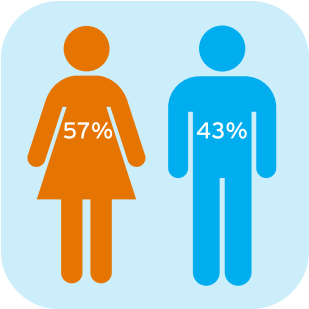
Le programme de coaching téléphonique de Tabacstop est proposé depuis mai 2007. Les fumeurs qui sont prêts à se lancer dans l'arrêt tabagique et qui souhaitent arrêter avec l'aide du service proposé par Tabacstop s'inscrivent à ce coaching (via un formulaire en ligne sur le site ou via des documents envoyés au domicile). Un coach tabacologue est ensuite désigné pour leur accompagnement. Il appelle la personne à des moments convenus pour la préparer à arrêter de fumer et la suivre dans la première période de l'arrêt qui est souvent la plus difficile. Le coaching téléphonique de Tabacstop prévoit environ 8 entretiens par participant.

Les participants peuvent aussi être inscrits par un professionnel de santé en maison médicale ou en hôpital via un partenariat avec ces structures.

En 2018, 1.267 fumeurs se sont inscrits (684 néerlandophones et 583 francophones). C'est une hausse de 20% comparativement à l'année précédente. 7.438 appels ont été comptabilisés dans le cadre de ce programme en 2018 (3.793 NL et 3.645 FR).

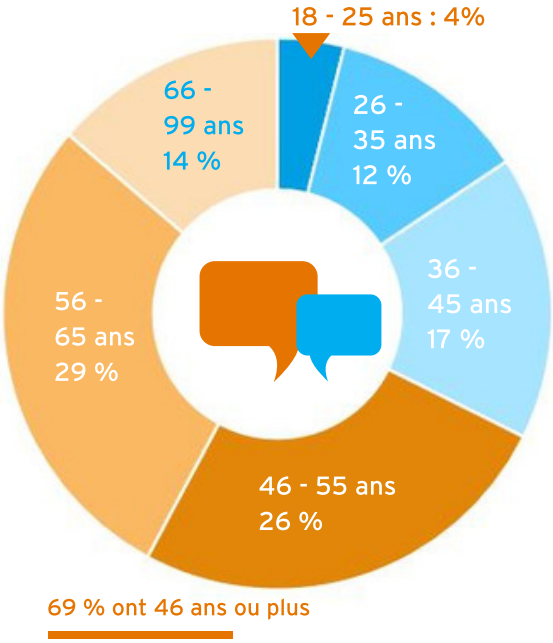
Nous analyserons d'abord les données démographiques relatives à ces participants, ensuite leur profil de fumeur. Pour terminer, nous analyserons le recours à des aides pharmaceutiques et les taux de réussite au coaching. En effet, afin d'évaluer l'efficacité de ce programme, chaque participant au programme est rappelé après 6 mois et après 1 an.

Analyse démographique



Au niveau du sexe, globalement, les femmes (57%) sont plus nombreuses que les hommes (43%) à faire appel à ce service de Tabacstop. C'est le cas au nord comme au sud du pays. Etant donné que pour les appels reçus en permanence, il y a plus d'hommes que de femmes (respectivement 54% contre 46%), cela pourrait signifier que les femmes font plus facilement le pas vers un coaching personnalisé.

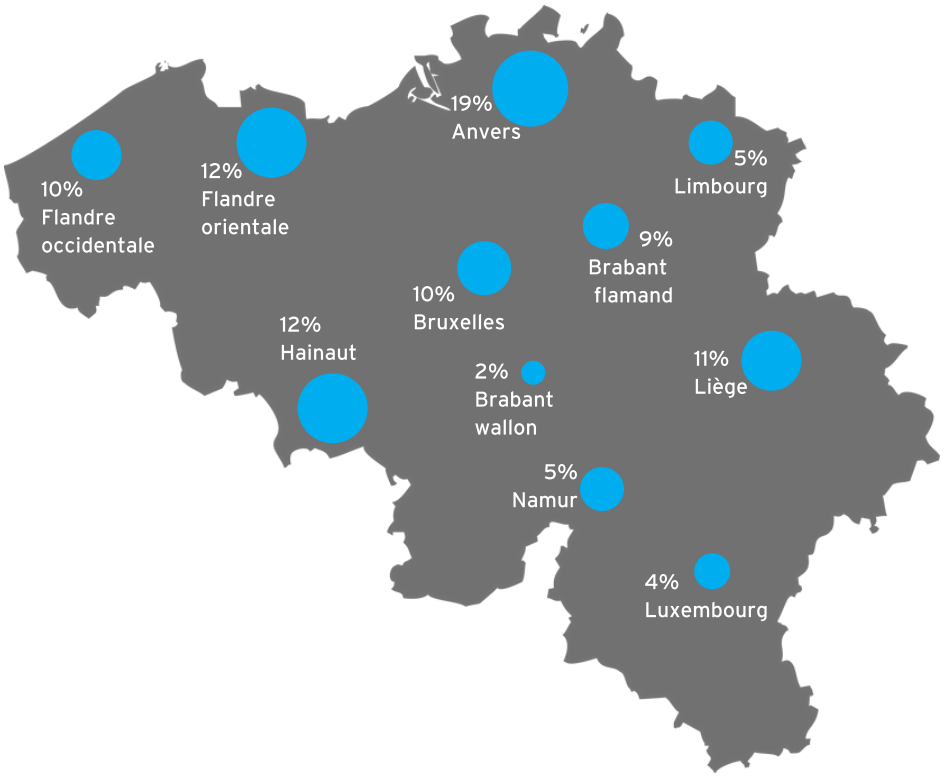
Au niveau de l'âge des participants au coaching, ce sont les 56-65 ans qui arrivent en tête (29%) en 2018, suivis des 46-55 ans (26%). Ensuite, les 36-45 ans représentent 17%, suivis des 26-35 ans (12%). Les 66-99 ans représentent 14% et les 18-25 ans 4%. Il y a peu de différences au niveau des groupes linguistiques, si ce n'est que les 46-55 ans sont un peu plus représentés du côté francophone et les 66-99 ans un peu plus représentés côté néerlandophone. Les participants au coaching téléphonique sont globalement plus âgés que les personnes qui téléphonent à la permanence. 69% des participants au coaching ont 46 ans ou plus contre 59% au niveau des appels de la permanence.



Concernant leur statut professionnel, 34% des participants au coaching de Tabacstop sont en invalidité, 34% sont actifs et 22% sont pensionnés. Pour leur part, 3% sont au chômage, 4% ne travaillent pas et 1% sont étudiants. Nous notons là aussi une part importante de personnes en invalidité qui font appel à ce programme, ce qui signifie que Tabacstop vient en aide aux plus démunis.

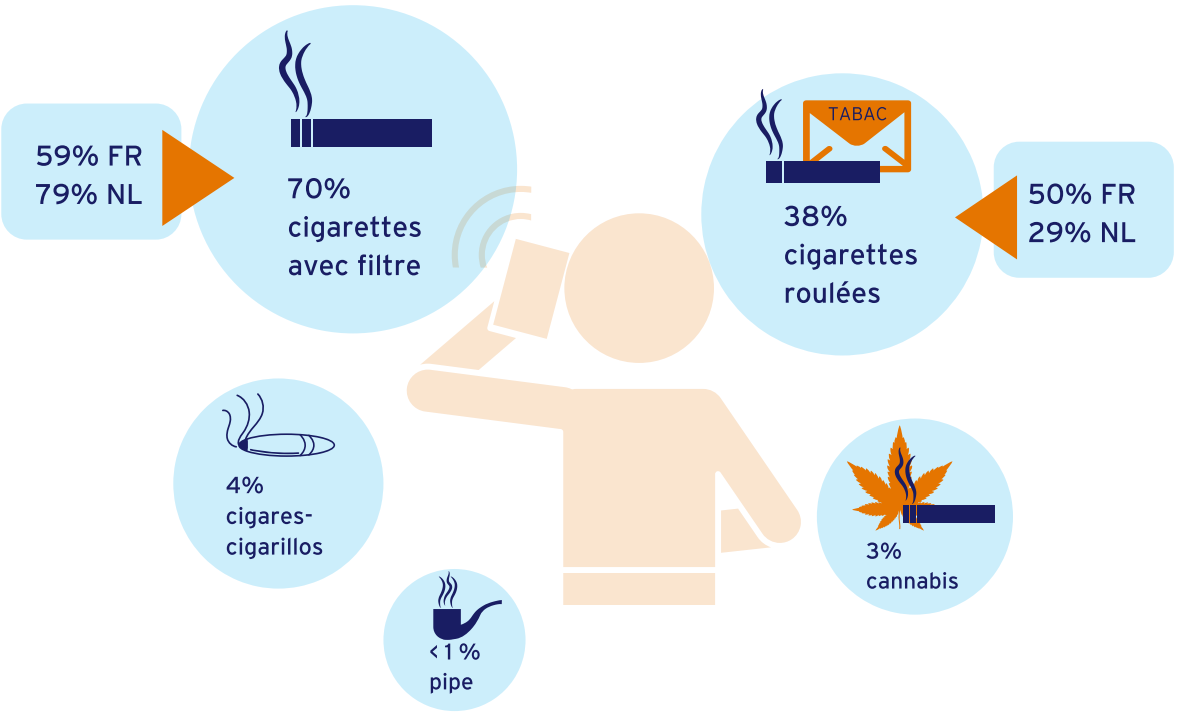
34% des participants au coaching de Tabacstop sont en invalidité

De quelles provinces viennent les participants au coaching de Tabacstop ? Ils sont les plus nombreux à venir de la province d'Anvers (19%), de la province du Hainaut (12%) et de la province de Flandre orientale (12%). Ensuite, on trouve la province de Liège (11%), la région de Bruxelles-Capitale (10%) à égalité avec la province de Flandre occidentale (10%). 9% des participants proviennent du Brabant flamand et 5% du Limbourg et de Namur. Enfin, 4% viennent du Luxembourg.



Profil de fumeur des participants au coaching

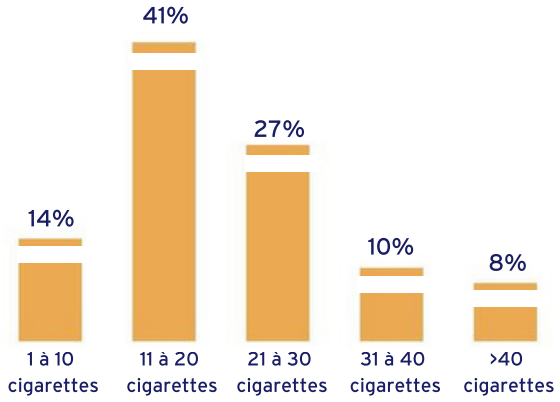
Les participants au coaching fument en majorité des cigarettes avec filtre (70%). Cependant, 38% d'entre eux fument du tabac à rouler, ce qui est une proportion considérable. Les cigares et cigarillos ne représentent que 4% et le cannabis que 3%. Au niveau des groupes linguistiques, on voit que la proportion des participants qui fument des cigarettes roulées est bien plus importante chez les francophones (50%) que chez les néerlandophones (29%).



Combien de cigarettes fument quotidiennement les participants au coaching de Tabacstop ? 41% fument entre 11 et 20 cigarettes par jour et 27% de 21 à 30 cigarettes par jour. Ils sont 14% à fumer moins de 10 cigarettes par jour, 10% à fumer de 31 à 40 cigarettes par jour et 8% à fumer plus de 40 cigarettes par jour.

Il faut noter que la plupart d'entre eux sont de gros fumeurs : en effet 45% des personnes coachées fument plus de 20 cigarettes par jour et 18% fument plus de 30 cigarettes par jour.

Si l'on compare ces chiffres avec les résultats de l'enquête tabac 2018 de la Fondation contre le Cancer[5], l'on constate que 45% des participants au coaching de Tabacstop fument plus que 20 cigarettes par jour, tandis que ce nombre baisse à 16% pour l'ensemble des fumeurs belges.



88% des participants au coaching ont déjà fait plusieurs tentatives d'arrêt (seuls ou avec une aide). 63% ont déjà fait au moins 2 tentatives d'arrêt. 25% ont déjà fait 1 seule tentative. Ils sont seulement 12% à faire leur première tentative avec Tabacstop. Etant donné qu'avec de l'aide, un fumeur a trois à quatre fois plus de chances d'arrêter de fumer, il est donc essentiel de continuer à faire passer ce message auprès du grand public, afin de maximiser les chances d'arrêt dès la première tentative.

Si les analyses précédentes portent uniquement sur les résultats de l'année 2018, les analyses « recours à une aide pharmaceutique » et « taux de réussite au coaching téléphonique de Tabacstop » (p. 17-18) portent sur l'ensemble des résultats depuis le lancement de ce programme de Tabacstop, en mai 2007. En effet, cela permet d'avoir des tendances plus représentatives car cumulées au fil des années.

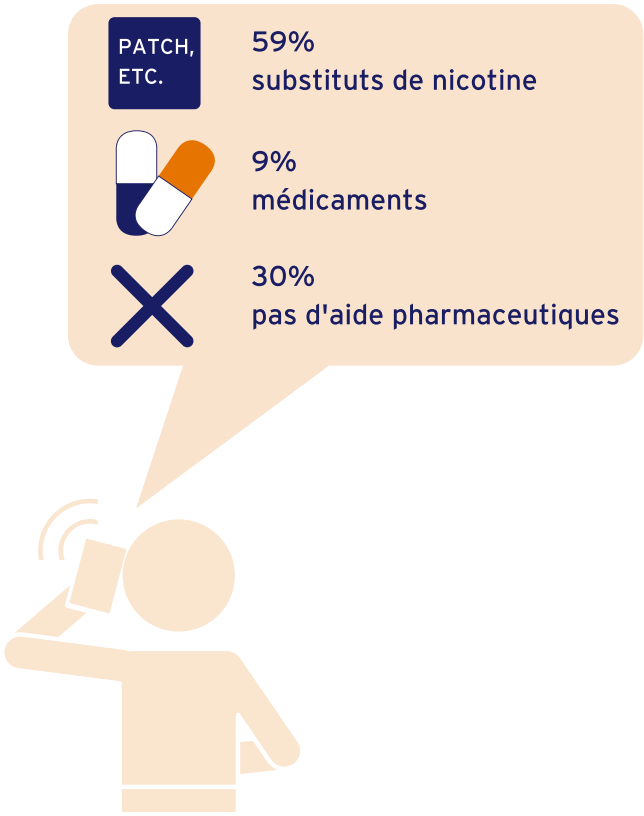
Depuis son lancement en mai 2007 et jusqu'à fin décembre 2018, 6.675 accompagnements (3.370 néerlandophones et 3.305 francophones) ont été clôturés. Les résultats ci-dessous concernent donc l'ensemble de tous ces accompagnements.

Recours à des aides pharmaceutiques

Le recours à des aides pharmaceutiques favorise un arrêt du tabac réussi. En effet, l'aide d'un professionnel, cumulée à une aide pharmaceutique est à l'heure actuelle la meilleure méthode pour réussir à se libérer de cette dépendance.

Parmi les participants au coaching de Tabacstop, 59% recourent à des substituts de nicotine et 9% à une médication. 30% des participants arrêtent sans aide pharmacologique, car ils ne souhaitent pas y recourir.

Au niveau des aides proprement dites, 37% des participants recourent à une combinaison de substituts nicotiniques. 26% optent uniquement pour des patchs, 12% pour du Champix®, 11% pour des comprimés, 4% pour des gommes ou des sprays et 3% pour un inhaler. On peut ajouter à cela que 15% des participants utilisent une e-cigarette pour arrêter de fumer[7]. 9% combinent l'e-cigarette avec une aide pharmaceutique. 6% utilisent uniquement l'e-cigarette.



[7] La mention e-cigarette a été ajoutée en janvier 2015 dans notre système de récolte de données Voxtron. Dès lors, les chiffres portant sur l'e-cigarette portent sur la période janvier 2015-décembre 2018.

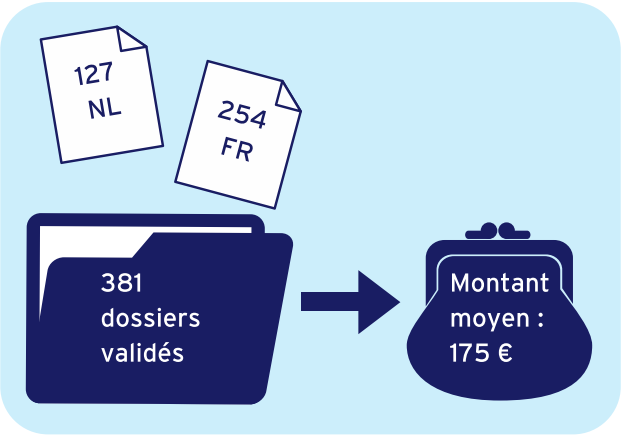
Remboursement pour personnes démunies

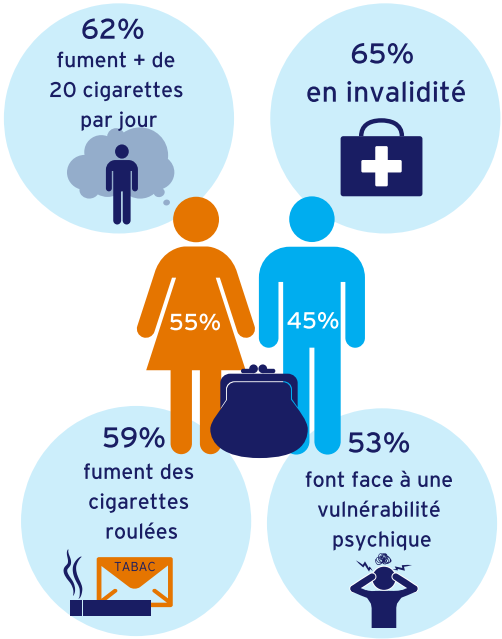
Parmi les personnes inscrites au coaching téléphonique de Tabacstop, les plus démunies ont droit à un remboursement des substituts de nicotine. Depuis 2010, Tabacstop propose en effet ce remboursement. L'objectif est de rendre les substituts de nicotine plus accessibles aux fumeurs défavorisés et d'accroître ainsi leurs chances de réussite.

Les conditions d'octroi de ce remboursement sont les suivantes[8] :

- le remboursement est octroyé aux personnes inscrites au coaching de Tabacstop ;
- le remboursement peut être demandé une fois tous les deux ans ;
- la période remboursée est limitée à maximum 6 semaines ;
- l'octroi de l'indemnité est décidé par Tabacstop sur la base de critères fixes tels que : être bénéficiaire de l'intervention majorée (BIM), être en médiation de dettes, en gestion de biens... Des attestations sont demandées pour preuve ;
- le médecin traitant ou un spécialiste complète un document de manière à ce que l'on puisse exclure les contre-indications et travailler en collaboration.

L'année 2018 a vu 381 dossiers de remboursement validés, dont 127 néerlandophones et 254 francophones. C'est une hausse très considérable comparativement à 2017. La hausse est de 81% du côté néerlandophone (où les demandes étaient moins nombreuses auparavant) et de 19% côté francophone. Le montant remboursé aux participants dont le dossier a été clôturé (369 personnes) s'élève en moyenne à 175 €.





Précisons également que les personnes qui ont eu droit en 2018 à un remboursement de leurs substituts de nicotine ont un profil spécifique:

- 65% sont des personnes en invalidité
- Ils sont de gros fumeurs : 62% fument plus de 20 cigarettes par jour et 32% plus de 30 cigarettes par jour
- 59% fument des cigarettes roulées
- 53% font face à une vulnérabilité psychique

Il s'agit pour 55% de femmes et pour 45% d'hommes.

[8] Certains groupes sont exclus (notamment, les jeunes de moins de 18 ans sans autorisation parentale, les personnes souffrant d'une maladie cardiovasculaire récente ou d'une grave hypertension), car ces cas nécessitent davantage de suivi médical que celui qui peut être prodigué par téléphone. Une orientation vers des consultations de tabacologues est alors proposée. Les femmes enceintes peuvent faire partie du projet si le suivi est complété par un tabacologue extérieur et ceci afin de faciliter le sevrage aux femmes enceintes défavorisées mais avec un contrôle optimum des dosages.

Taux de réussite du coaching de Tabacstop

Le taux de réussite du coaching est établi à trois moments clés : un statut tabagique est établi à la fin du suivi, un rappel par téléphone est effectué à 6 mois et un autre rappel par téléphone est effectué à un an. A un an, la littérature scientifique considère que l'arrêt tabagique est acquis au niveau sevrage.

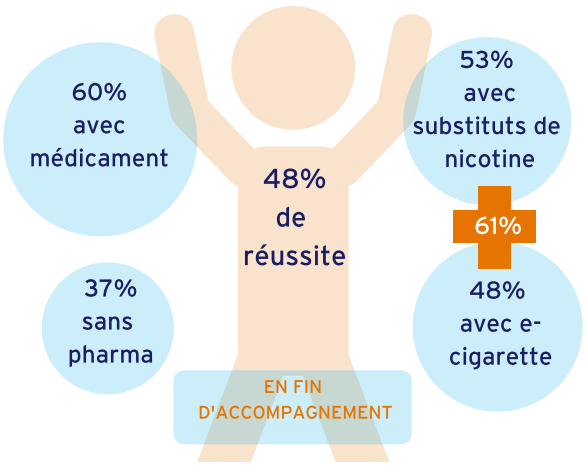
Statut à la fin de l'accompagnement

A la fin de l'accompagnement, 48% des participants ont réussi à arrêter de fumer.

Au niveau des autres participants, 20% sont en phase de préparation, 20% en situation de rechute et 11% en phase de contemplation[9].

Les résultats sont presque similaires en fonction des groupes linguistiques. 48% des participants ont réussi leur arrêt du côté néerlandophone et 49% du côté francophone. Les personnes en phase de préparation sont plus nombreuses du côté francophone (26% contre 15%) et les personnes en phase de rechute sont légèrement plus nombreuses du côté néerlandophone (22% contre 19%).

Le recours à une aide pharmaceutique augmente les chances d'arrêt. Ceci peut se vérifier dans nos statistiques. En effet, quand les personnes ont recours à des substituts de nicotine, le pourcentage d'arrêt augmente à 53%. Avec une médication, ce pourcentage augmente à 60%. Sans cette aide, ce pourcentage baisse à 37%. Quand la personne combine e-cigarette et substitut de nicotine, ce pourcentage monte à 61% (mais pour la e-cigarette seule il est de 48%).

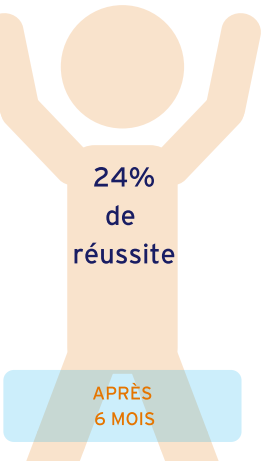


Statut après 6 mois

Les résultats du rappel à 6 mois sont impressionnants. 24% des personnes qui ont pu être contactées par téléphone (total connu) étaient toujours en arrêt tabagique sans n'avoir connu aucune période de rechute.

16% étaient également en arrêt, mais il s'agissait d'un arrêt qui ne couvrait pas la période entière des 6 mois (13% un arrêt de plus de 4 semaines et 3% un arrêt de moins de 4 semaines). Si on cumule toutes les personnes en arrêt au moment du rappel, on atteint 40% de personnes en situation d'arrêt à 6 mois.

A côté de cela, 26% des participants étaient en phase de contemplation, 25% en situation de rechute et 9% en phase de préparation.



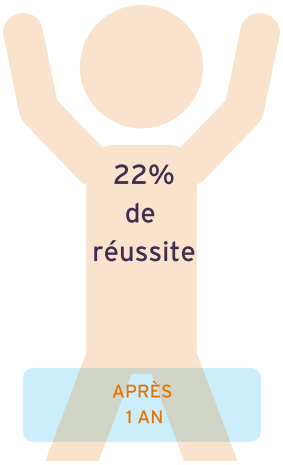
[9] En phase de contemplation, la personne n'est pas prête à arrêter de fumer.

Statut après 1 an

Les résultats du rappel à un an confirment les bons résultats obtenus. En effet, lors du rappel à un an, 22% des personnes qui ont pu être contactées par téléphone (total connu) étaient toujours en arrêt tabagique sans n'avoir connu aucune période de rechute. C'est un bon résultat quand on sait que sans aide, à un an, les chances de réussite sont de 3 à 5 %.

14% des personnes étaient également en arrêt, mais il s'agissait d'un arrêt qui ne couvrait pas l'année entière (dont 7% un arrêt de plus de 6 mois, 7% un arrêt de plus de 4 semaines et 3% un arrêt de moins de 4 semaines). Si on cumule toutes les personnes en arrêt au moment du rappel, on atteint 39% de personnes en situation d'arrêt.

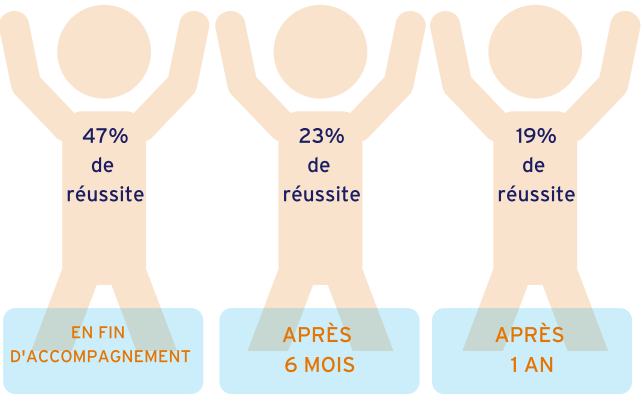
A côté de cela, 31% des participants étaient en situation de contemplation, 21% en situation de rechute et 9% en situation de préparation.



Taux de réussite chez les personnes ayant eu droit à un remboursement des substituts de nicotine

Comme expliqué ci-dessus, Tabacstop rembourse les substituts de nicotine aux personnes démunies sous certaines conditions. Rappelons également que ces personnes ont un profil spécifique. Ce groupe présente plus souvent des profils psychiatriques et une dépendance à la nicotine plus importante (ce sont de gros, voire de très gros fumeurs).
On pourrait dès lors s'attendre à des résultats moins bons à la fin du coaching, à 6 mois et à un an. Pourtant, nos résultats montrent que 47% des personnes ayant eu droit à un remboursement des substituts de nicotine ont réussi leur arrêt à la fin de l'accompagnement. 23% ont confirmé cet arrêt à 6 mois et 19% à un an.

Dès lors, ces bons résultats s'expliquent par la qualité du travail des tabacologues et l'aide des substituts nicotiniques proposés avec un dosage correct et sans frein financier.



3. Le soutien via e-mails

A côté des contacts téléphoniques, les contacts par e-mail avec les tabacologues sont également comptabilisés dans notre système IT-téléphonie Voxtron. En 2018, Tabacstop a traité 1.594 e-mails dont 927 francophones et 667 néerlandophones.

Catégories des personnes écrivant un e-mail

89% des e-mails reçus par Tabacstop provenaient de fumeurs. 5% de professionnels, 5% de « autres » et 1% de proches de fumeurs. Nous trouvons ici une proportion un peu plus importante de professionnels de santé qui nous contactent par e-mail plutôt qu'à la permanence téléphonique.

Raison/motivation

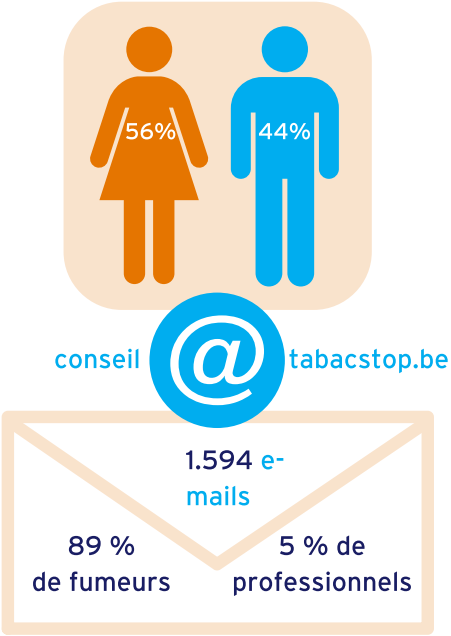
Pour quelle raison les personnes nous écrivent-elles un e-mail ? 34% se renseignent sur les aides à l'arrêt, 17% souhaitent arrêter de fumer, 11% demandent de la documentation, 8% se renseignent sur les méthodes alternatives (dont l'e-cigarette) et 7% sur les substituts de nicotine. 4% demandent plus d'informations sur les symptômes de sevrage, 3% sur la médication à l'arrêt et 3% souhaitent simplement faire la conversation, c'est-à-dire se confier à une oreille attentive.

Analyse socio-démographique

Il y a plus de femmes (56%) que d'hommes (44%) qui utilisent ce service e-mails de Tabacstop. Cette différence est légèrement plus importante du côté francophone (58% contre 42%) que du côté néerlandophone (54% contre 46%).

Au niveau de la catégorie d'âge, ce sont les 46-55 ans qui envoient le plus d'e-mails à Tabacstop (24%), suivi des 36-45 ans (21%) et des 56-65 ans (20%). Cependant, si on prend la tranche d'âge 12-45 ans, on atteint 49% des e-mails envoyés. Dès lors, le public qui nous envoie des e-mails est globalement plus jeune que celui qui contacte la permanence de Tabacstop.

En ce qui concerne la provenance des e-mails, 17% sont rédigés par des personnes issues de la province du Hainaut, 16% de la région de Bruxelles-Capitale, 13% de la province d'Anvers et 12% de la province de Liège. La Flandre orientale (9%) et la Flandre occidentale (8%) suivent, ainsi que le Brabant flamand (6%) à égalité avec le Brabant wallon (6%) et la province de Namur (6%). Les provinces de Luxembourg (4%) et du Limbourg (3%) referment le classement.



V. LE SOUTIEN VIA LES NOUVELLES TECHNOLOGIES

L'évolution des nouvelles technologies révolutionne notre manière de communiquer et ces évolutions amènent les quitlines à diversifier leur offre afin de proposer des outils qui conviennent à tous. L'année 2018 a été marquée par un projet d'envergure dans ce domaine, à savoir le lancement d'une toute nouvelle application Tabacstop. A côté de cela, nos autres outils digitaux, à savoir notre site internet et nos pages Facebook, ont continué à vivre et à soutenir les fumeurs.

1. L'application Tabacstop

NOUVEAU PROJET

Méthodologie

En 2018, l'équipe de Tabacstop a mis beaucoup d'énergie dans la réalisation d'un projet ambitieux : la conception, le développement et le lancement d'une toute nouvelle application. En effet, depuis la fin du projet e-coach, la Belgique manquait cruellement d'une application de soutien à l'arrêt tabagique entièrement gratuite, sans publicité et conçue par des professionnels de santé.

L'objectif de cette application est de répondre à l'engouement croissant du public pour les nouvelles technologies, de diversifier et de moderniser notre offre et de toucher un public encore plus large.

L'application est développée en « mode agile », ce qui signifie que l'application est amenée à évoluer d'année en année selon les pratiques des utilisateurs et selon les enquêtes de satisfaction. Un groupe de testeurs incluant des partenaires actifs dans l'aide au sevrage (FARES, Gezond Leven, etc.) a également suivi le projet.

Fonctionnalités

L'application proposée par Tabacstop se veut résolument innovante. Elle propose une structure à partir d'un fil d'actualité qui génère à chaque nouvelle connexion de nouveaux contenus. Ces contenus prennent la forme de conseils et de mini-quizz rédigés par les tabacologues de Tabacstop.

Autre fonctionnalité innovante, l'application mise également sur l'interactivité entre fumeurs grâce à un « chat », et sur le dialogue entre fumeur et tabacologue via un « chat différé » géré par les tabacologues de Tabacstop. Ainsi, les professionnels de santé sont très proches des fumeurs afin de les guider et de les conseiller dans leur arrêt.

A côté de cela, l'application mise sur la gratification via l'obtention de badges à toutes les étapes de l'arrêt tabagique. Ces badges apparaissant sur le fil d'actualité mais également sous l'onglet « profil ».

Enfin, un bouton SOS permet de proposer une aide directe en cas de manque. Lorsque le fumeur clique sur ce bouton, un défi est alors proposé afin de faire passer le manque. Il est également possible d'appeler, directement via l'app, la permanence de Tabacstop lorsqu'elle est ouverte. Si ce n'est pas le cas, les tabacologues peuvent être contactés via le chat différé de l'app ou par e-mail.

L'application mise aussi sur l'anonymat. Lorsqu'il télécharge l'application, chaque nouvel utilisateur est en effet amené à choisir un pseudo et un avatar afin d'évoluer dans son arrêt en toute confidentialité. Cette importance de l'anonymat est ressortie lors des différents pré-tests.

Le fil d'actualité de l'app Tabacstop

La fonction SOS

Lancement de l'application et résultats

L'application a été officiellement lancée le 5 novembre 2018 via un communiqué de presse. Ce communiqué de presse a connu un grand succès, a été largement relayé par les médias (TV, radio, presse papier et digitale) et a donné lieu à de nombreuses interviews.

Téléchargements

Entre le 5 novembre et le 31 décembre 2018, l'application Tabacstop a été téléchargée 7.249 fois, dont 52% par des francophones et 48% par des néerlandophones.

7.249 téléchargements en 2 mois.

Utilisateurs actifs

Au niveau du nombre d'utilisateurs actifs, on observe un pic début novembre, au moment du lancement de l'application via un communiqué de presse. Ensuite, le nombre d'utilisateurs actifs se stabilise autour de 400 par jour, avec une légère hausse en fin d'année. L'application Tabacstop est donc utilisée chaque jour par environ 400 personnes qui tentent d'arrêter de fumer.

Taux de fidélisation

Au niveau du taux de fidélisation[10], l'app Tabacstop montre de bons résultats. Par exemple, nous voyons sur le schéma ci-dessous que parmi les 295 nouveaux utilisateurs ayant installé l'app au cours de la semaine du 23 décembre, 42,4% l'utilisaient encore la semaine suivante, et ils étaient encore 14,9 % à l'utiliser après 4 semaines.

	Semaine 0	Semaine 1	Semaine 2	Semaine 3	Semaine 4	Semaine 5
	100 %	29,6 %	20,7 %	16,6 %	14,4 %	13,3 %
18 nov. - 24 nov. 681 utilisateurs	100 %	28,8 %	20 %	15,4 %	13,1 %	11,7 %
25 nov. - 1 déc. 690 utilisateurs	100 %	27,5 %	19,6 %	13,9 %	11,7 %	13,2 %
2 déc. - 8 déc. 643 utilisateurs	100 %	29,1 %	18,7 %	14,9 %	16 %	14,3 %
9 déc. - 15 déc. 532 utilisateurs	100 %	29,1 %	18,2 %	17,9 %	15,6 %	14,1 %
16 déc. - 22 déc. 313 utilisateurs	100 %	26,2 %	23,3 %	23,6 %	17,3 %	13,7 %
23 déc. - 29 déc. 295 utilisateurs	100 %	42,4 %	31,2 %	19,3 %	14,9 %	

C'est un excellent résultat, car en moyenne[11], le taux de rétention d'une application au 1er jour, est de 21%. C'est à dire que 79% des applications téléchargées sont supprimées ou abandonnées après une première utilisation. Le taux moyen est de 7,5% au 10ème jour, et 1,7% au 90ème jour.

[10] Le taux de fidélisation (ou taux de rétention) d'une application mobile mesure la fréquence d'usage par les utilisateurs, un certain temps après le chargement de l'application. C'est un indicateur précieux, car un grand nombre d'applications mobiles sont oubliées des utilisateurs quelques jours ou quelques semaines après avoir été téléchargées.
[11] Source : https://blog.appsee.com/how-to-be-profitable-app-acquisition-vs-app-retention-costs/

Chat entre utilisateurs et chat différé avec les tabacologues

Les utilisateurs de l'app sont invités à « chatter » entre eux, via la messagerie de l'application, afin de se soutenir et d'échanger des conseils. 327 conversations entre utilisateurs ont été répertoriées en 2018, parmi lesquelles 185 en français et 142 en néerlandais.

Les utilisateurs ont également la possibilité de poser des questions aux tabacologues de Tabacstop par le biais d'une messagerie différée. Cinq tabacologues se relaient afin d'assurer une réponse rapide aux questions des utilisateurs, endéans les 48 heures (2 jours ouvrables). En 2018, 519 conversations ont été initiées avec des tabacologues, dont 248 en français et 271 en néerlandais.

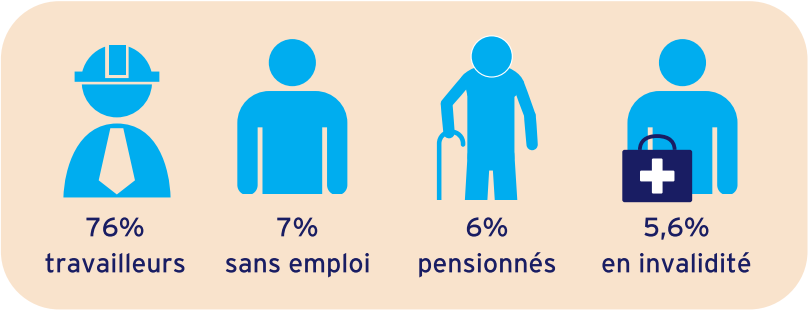
Profil des utilisateurs de l'app Tabacstop

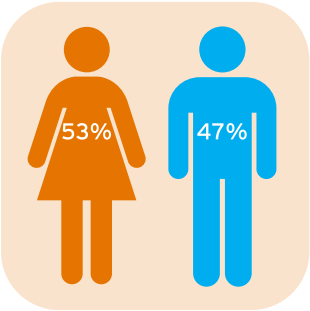
Selon les statistiques de l'application[12], la quasi-totalité des utilisateurs de l'app sont belges.

Les femmes seraient légèrement plus nombreuses (53 %) que les hommes (47 %) à utiliser l'application. L'âge moyen des utilisateurs est de 42 ans. L'app est majoritairement utilisée par des personnes ayant une activité professionnelle (76 %), suivies des personnes sans emploi avec 7%, des pensionnés avec 6% et des personnes en invalidité avec 5,57%. Ceci montre que le public de l'application offre une belle complémentarité avec le public de la ligne Tabacstop. Dès lors, avec ce nouvel outil, Tabacstop parvient à toucher tous les publics.

Une grande majorité des utilisateurs de l'app (58,75%) arrêtent sans substituts de nicotine et environ 16% envisagent d'y avoir recours. Les autres utilisent des substituts, parmi lesquels les patches arrivent en tête, suivis des comprimés, des chewing-gums, de l'inhalateur et du spray.

Enfin, la principale motivation pour arrêter de fumer est la santé (35,9%), viennent ensuite l'argent et la condition physique (20 %), et les proches (16%). Un peu plus de 6 % des utilisateurs souhaitent arrêter de fumer car cette habitude les gêne en société.



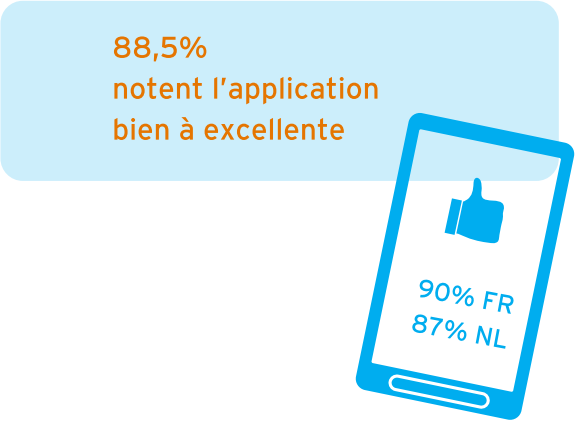


[12] Sous l'onglet « Profil » de l'app, les utilisateurs sont invités à remplir leur date d'arrêt afin de recevoir des statistiques personnalisées (nombre de cigarettes non fumées, etc.), et une série de questions personnelles leurs sont également posées. Ces questions réapparaissent aussi de façon aléatoire sur le fil d'actualité tant qu'elles n'ont pas été répondues, mais y répondre n'est pas obligatoire pour utiliser l'app. Les chiffres ci-dessous ne concernent donc que les personnes ayant répondu aux questions, mais sont tout de même intéressants au sens où ils donnent une bonne image du profil des utilisateurs de l'app Tabacstop.

Evaluation de l'app Tabacstop

Tabacstop propose également aux utilisateurs de l'app d'évaluer celle-ci en remplissant un questionnaire en ligne. 227 personnes ont répondu à l'enquête :

- 90% des utilisateurs francophones et 87% des utilisateurs néerlandophones notent l'application de bien à excellente. A peine 4% des utilisateurs francophones et 4% des utilisateurs néerlandophones la jugent peu satisfaisante ou décevante.
- Environ 90% des répondants (les deux langues confondues) trouvaient les statistiques proposées par l'application intéressantes (nombre de cigarettes non fumées, argent économisé, années de vie gagnées).
- Environ 90 % ont aimé la présentation visuelle de l'app et 90 % ont trouvé l'app intuitive.
- Environ 92 % recommanderaient l'app Tabacstop à un proche qui souhaite arrêter de fumer.
- 56 % des francophones et 84 % des néerlandophones pensent continuer à utiliser l'app tous les jours.



2. Le site internet www.tabacstop.be - www.tabakstop.be

Le site de Tabacstop est le site de référence concernant le sevrage tabagique pour le grand public en Belgique. Il propose en effet de l'information dans tous les domaines du sevrage tabagique, cette information étant validée scientifiquement.

Le site propose de l'information claire pour les fumeurs, structurée de la manière suivante:

- Suis-je dépendant ?
- Comment arrêter ?
- Pourquoi arrêter ?
- Persévérer
- E-cigarette

L'année 2018 a vu 434.501 visiteurs uniques surfer sur nos sites francophone et néerlandophone. C'est une augmentation de 35% par rapport à 2017.

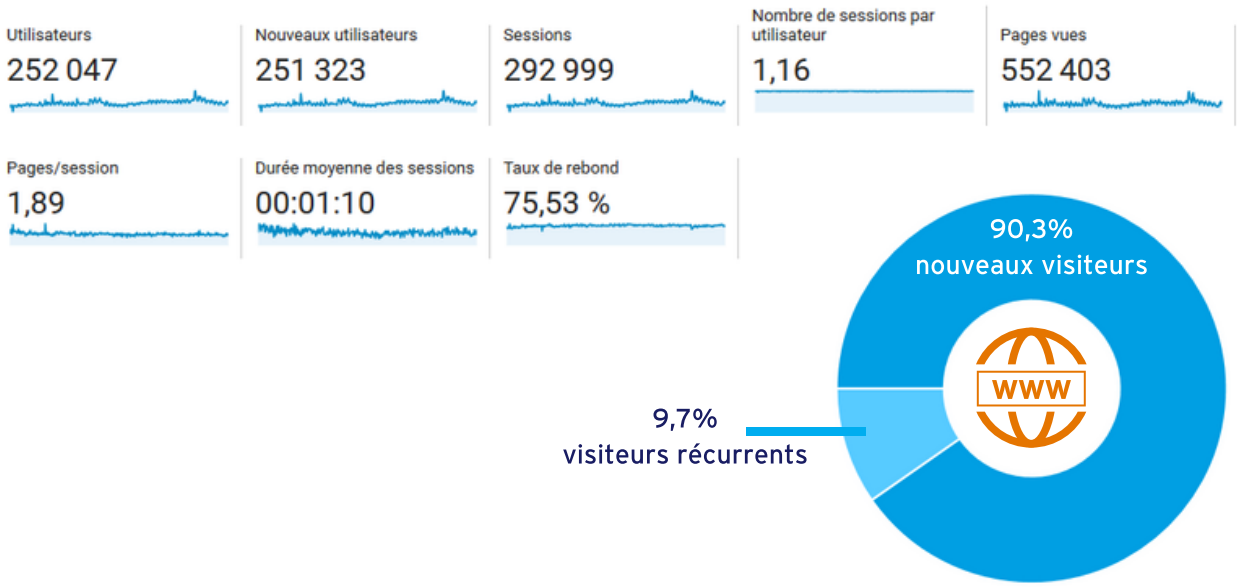
Le site de Tabacstop est régulièrement enrichi de nouveaux contenus : en 2018, nous avons publié 30 actualités sur chaque site (NL et FR). Les fumeurs peuvent également témoigner sur le site de Tabacstop. En 2018, le site s'est enrichi de 94 nouveaux témoignages (49 francophones et 45 néerlandophones).

Nous avons également publié de nouveaux articles sur notre site internet. Dans la rubrique «Effets sur le corps» (sous «Pourquoi arrêter?»), nous avons ajouté les sujets suivants:

- Le tabac et les maladies cardiaques
- La broncho-pneumopathie chronique obstructive (BPCO)
- Que contient la fumée de tabac ?
- Tabagisme et cancer : quel lien ?
- Le dépistage du cancer du poumon

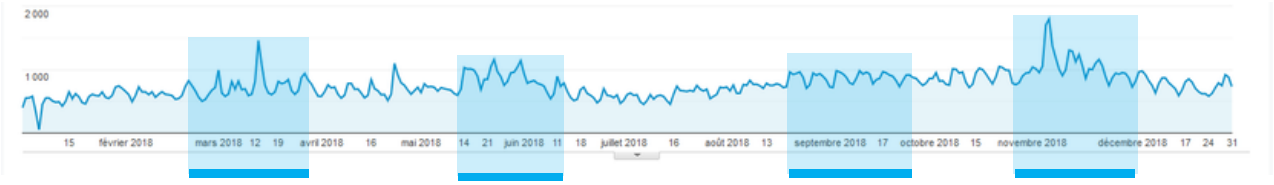
Site francophone (www.tabacstop.be) : 251.323 visiteurs

Le site francophone www.tabacstop.be a vu la visite de 251.323 visiteurs uniques tout au long de l'année 2018. C'est une augmentation de 69% par rapport à 2017 (148.159), ce qui est remarquable. 90,3% des visiteurs sont de nouveaux visiteurs et 9,7 % sont des visiteurs qui reviennent sur notre site. Cela signifie qu'en 2018, nous avons touché beaucoup de nouveaux visiteurs.



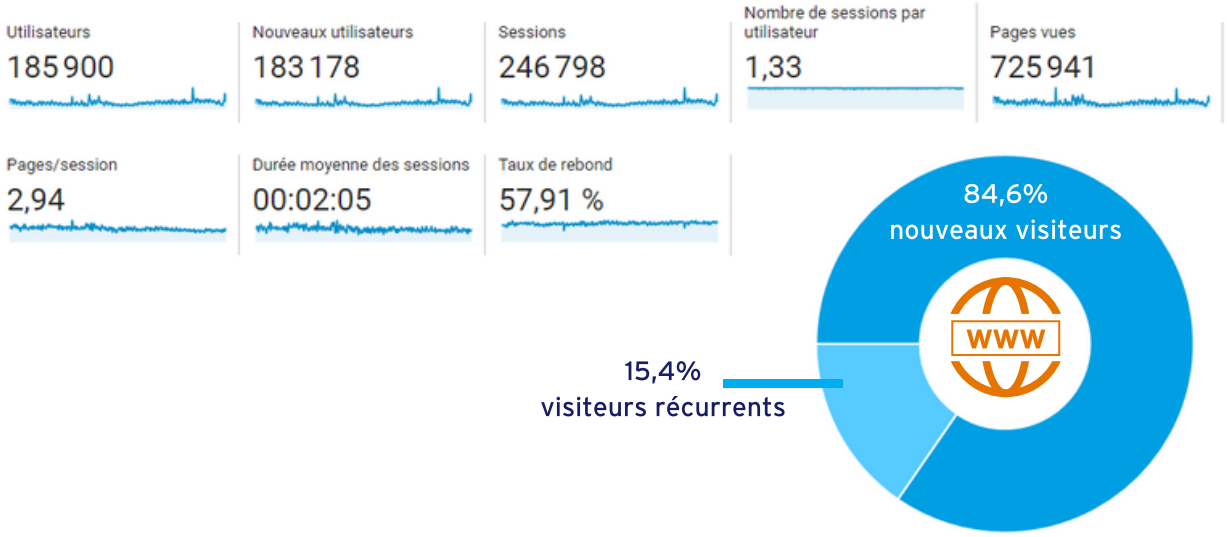
Le site web francophone montre une présence relativement constante du nombre de visiteurs uniques. Malgré tout, quelques pics de fréquentation se dégagent :

- un premier pic de fréquentation en mars. Ce pic est la conséquence de la première campagne TV/radio de mars ;
- un second pic de fréquentation fin mai. La journée mondiale sans tabac du 31 mai est propice à l'arrêt tabagique. En outre, nous avons durant cette période mené une campagne digitale de deux semaines. C'est pourquoi la hausse de la fréquentation se poursuit durant le mois de juin ;
- la fréquentation augmente également durant le mois de septembre. Ce mois est également propice à l'arrêt tabagique et notre campagne a également tourné ce mois en TV et radio ;
- un dernier pic très marqué en novembre. C'est le moment où nous avons lancé notre nouvelle application. La page de l'application se classe en effet en 3ème position des pages les plus visitées en novembre. En outre, à cette période se déroulait la troisième vague de notre campagne TV/radio.



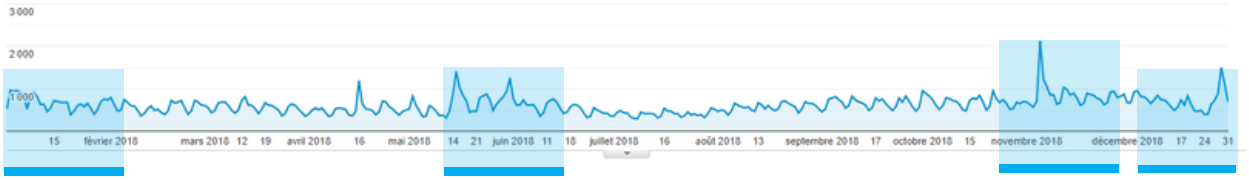
Site néerlandophone (www.tabakstop.be) : 183.178 visiteurs

Le site néerlandophone www.tabakstop.be a pour sa part enregistré 183.178 visiteurs uniques en 2018. C'est une hausse de 5% comparativement à 2017 (174.425). 84,6% sont des nouveaux visiteurs et 15,4% sont des visiteurs qui reviennent.



Comme sur le site francophone, le site néerlandophone montre une présence relativement constante du nombre de visiteurs uniques. Malgré tout, quelques pics de fréquentation se dégagent :

- le début de l'année montre un léger pic. C'est un moment propice à l'arrêt tabagique (bonnes résolutions de début d'année). En outre, nous avons publié des témoignages vidéo de témoins néerlandophones de Tabacstop ;
- un second pic de fréquentation fin mai. La journée mondiale sans tabac du 31 mai est propice à l'arrêt tabagique. En outre, nous avons durant cette période mené une campagne digitale de deux semaines. C'est pourquoi la hausse de la fréquentation se poursuit durant le mois de juin ;
- un pic très marqué en novembre. C'est le moment où nous avons lancé notre nouvelle application. La page de l'application se classe en effet en 2ème position des pages les plus visitées en novembre. En outre, à cette période une troisième vague de notre campagne radio a tourné ;
- un dernier pic de fréquentation fin décembre, qui est une période propice à l'arrêt tabagique (articles de presse sur les bonnes résolutions de début d'année).



3. La page Facebook

La page Facebook de Tabacstop a pour mission de créer une communauté de fumeurs et d'ex-fumeurs qui se soutiennent et qui sont soutenus par les tabacologues de Tabacstop. La page Facebook francophone a été lancée en septembre 2013 dans le cadre d'un partenariat avec Vivacité et la page Facebook néerlandophone un an plus tard.

Les tabacologues de Tabacstop assurent l'animation et la gestion de la page tous les jours de la semaine sauf dimanches et jours fériés. Ils postent des informations validées scientifiquement (textes, articles, témoignages vidéo, ...) qui viennent du site de Tabacstop, de sites des partenaires, de la presse et répondent aux questions des personnes. Ils jouent le rôle de modérateur pour les nombreux échanges qui se déroulent sur la page. En 2018, nous avons publié en moyenne 27 post par mois sur chaque page Facebook (FR/NL).

En 2018, nous avons comptabilisé 971 abonnés supplémentaires sur nos deux pages Facebook (517 côté néerlandophone et 454 côté francophone). Au total, nous comptons dès lors, à fin 2018, 11.458 abonnés sur nos deux pages (6.396 côté francophone et 5.062 côté néerlandophone) contre 10.470 fin 2017, soit une augmentation de 9%.

Nous avons également répondu à de nombreux messages via la messagerie de Facebook (Messenger). Nous avons répondu à 239 messages sur toute l'année dont 138 messages francophones et 101 messages néerlandophones.

11.458 abonnés
+9% par rapport à 2017
6.396 FR
5.062 NL

239 conversations Messenger
138 FR
101 NL

VI. TENDANCES ANNÉE APRÈS ANNÉE

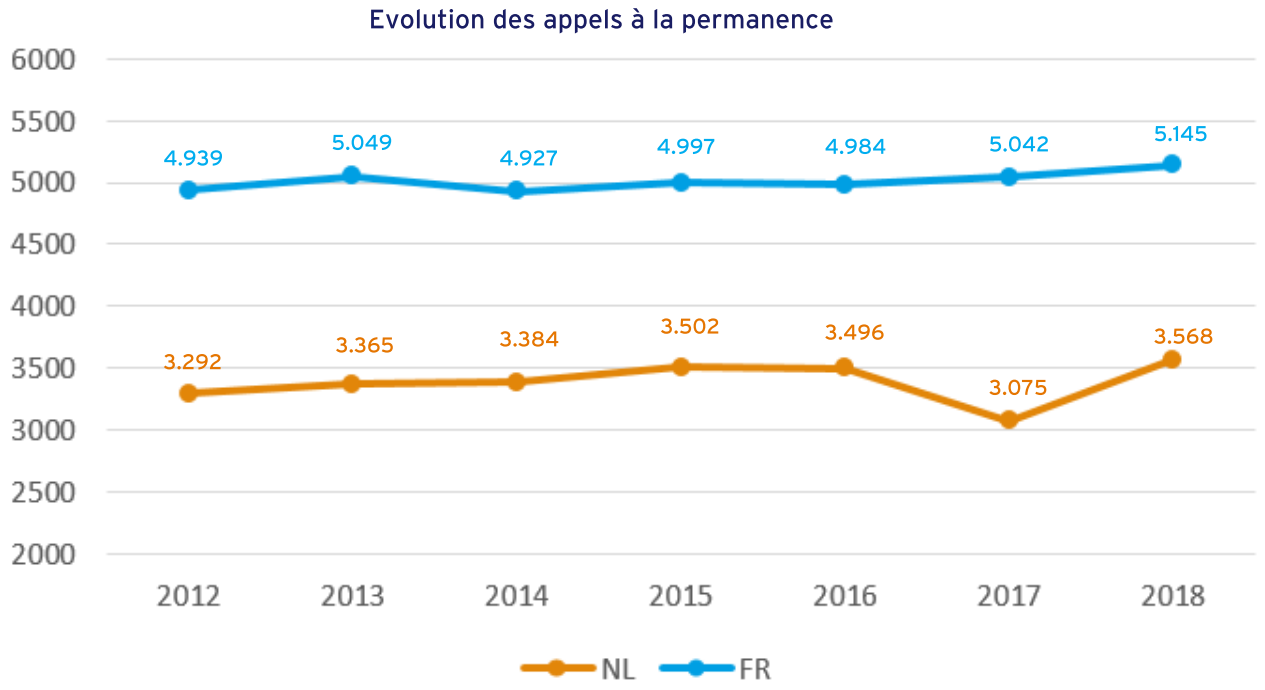
Nous proposons ici d'analyser année après année les résultats des différents services de Tabacstop. L'année 2018 présente d'excellents résultats comparativement à l'année précédente. Nous observons une croissance des contacts dans tous les services proposés par Tabacstop. Ajouté à cela, le succès du lancement de la nouvelle application de Tabacstop.

1. Permanence

En 2018, nous connaissons une nouvelle hausse des appels à la permanence de Tabacstop. Ceci est dû notamment au succès du nouveau spot radio et au lancement de la nouvelle application. Bien que la permanence reçoive traditionnellement plus d'appelants francophones que néerlandophones, nous voyons en 2018 une belle croissance au nord du pays qui permet à l'écart de se resserrer.

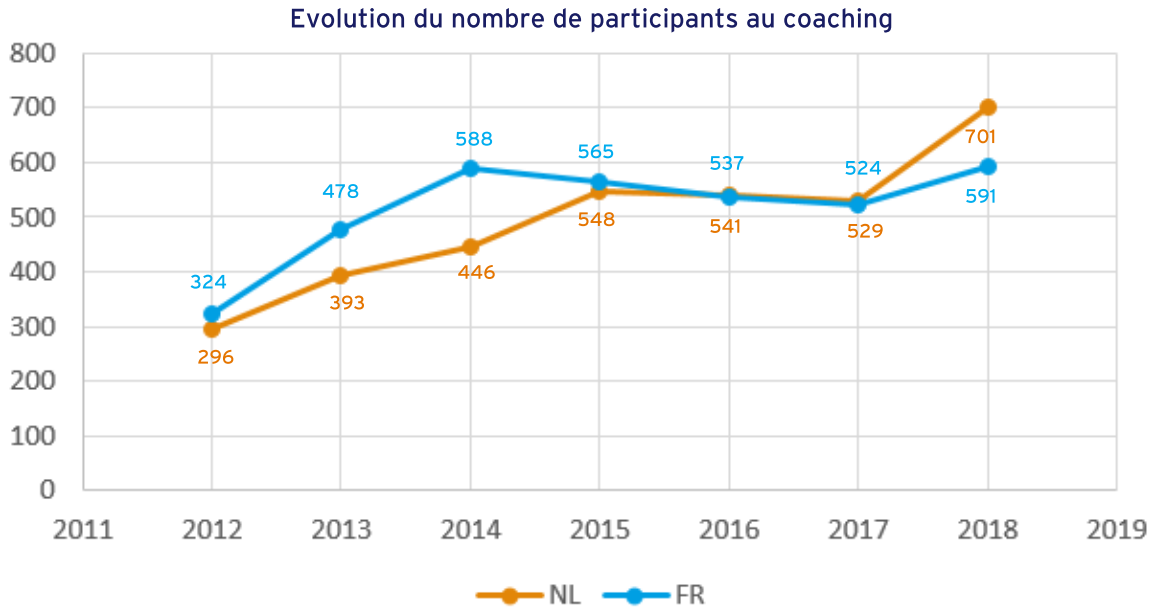
Rappelons que l'histoire de la quitline de Tabacstop est étroitement liée à la législation sur l'emballage des produits du tabac.

En effet, lorsque la mention de Tabacstop a été obligatoire sur 1 paquet sur 14 en 2006 et ensuite sur tous les paquets en 2011, le nombre d'appels a connu deux pics importants.
Dès lors, aujourd'hui, nous pouvons dire que nous avons atteint un certain seuil en termes d'appels téléphoniques. En effet, grâce à la mention sur le paquet de cigarettes, le numéro de Tabacstop est généralement bien connu des fumeurs.
Cependant, seule une partie de ces fumeurs souhaite arrêter de fumer et faire appel à un professionnel pour l'aider dans son arrêt. Malgré cela, la tendance repart à la hausse en 2018.



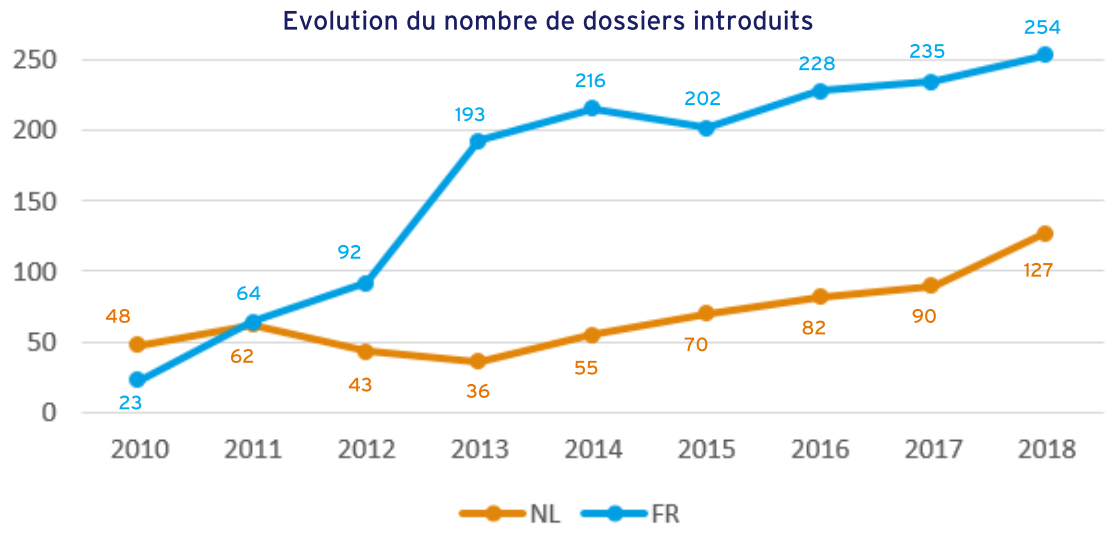
2. Coaching téléphonique

Le graphique ci-dessous montre que le nombre de nouveaux participants au coaching observe une très belle croissance en 2018. Cette croissance touche le nord comme le sud du pays, mais la croissance est plus marquée au nord. Elle s'explique notamment par le succès du nouveau spot radio de Tabacstop, qui a suscité de nombreuses inscriptions au coaching de Tabacstop.



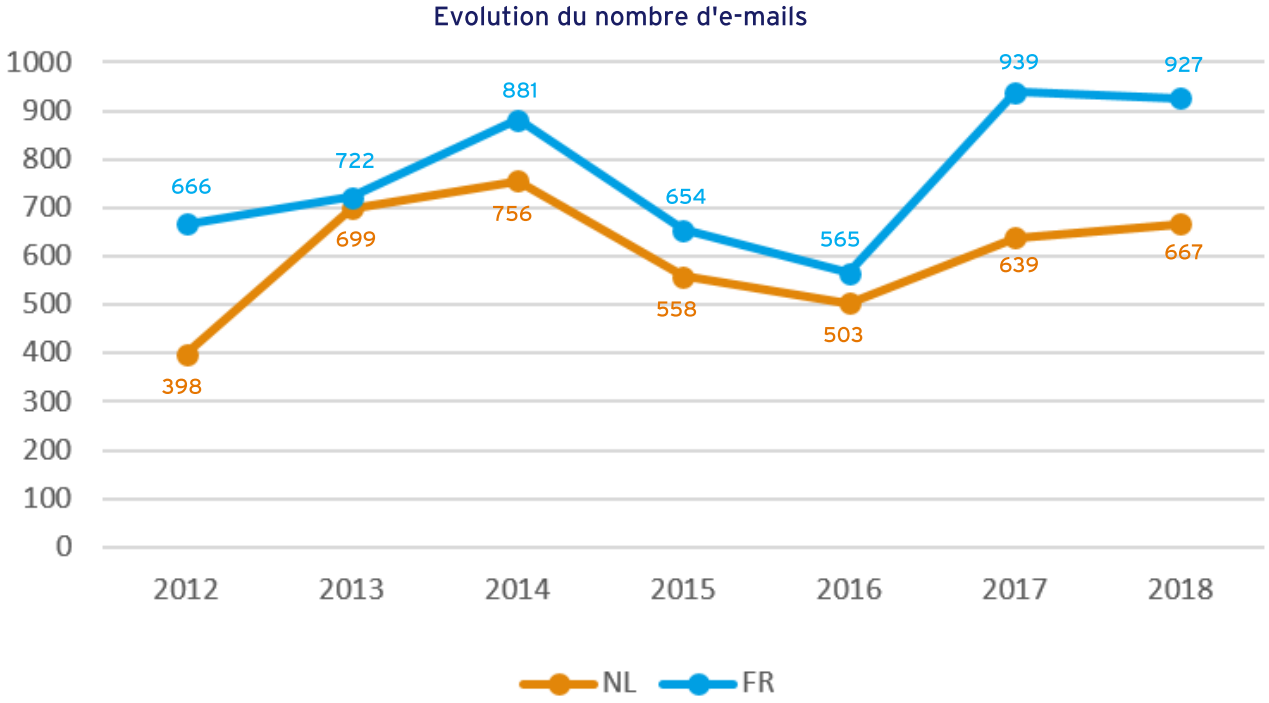
3. Dossiers de remboursement des substituts de nicotine pour les personnes démunies

Le nombre de dossiers introduits par des personnes démunies pour recevoir un remboursement des substituts de nicotine à certaines conditions continue d'augmenter en 2018. La hausse est particulièrement importante du côté néerlandophone. Ce remboursement est très important, car il augmente fortement les chances de réussite chez les personnes démunies, qui n'ont pas les moyens de financer par elles-mêmes une aide au sevrage. Le taux de succès chez ces personnes, présentés plus haut dans le rapport, en témoigne. Dès lors, sans le remboursement de Tabacstop, elles risquent de tomber dans une spirale d'échec. Tabacstop espère donc que son enveloppe budgétaire lui permettra de continuer à financer ce service dans l'avenir.



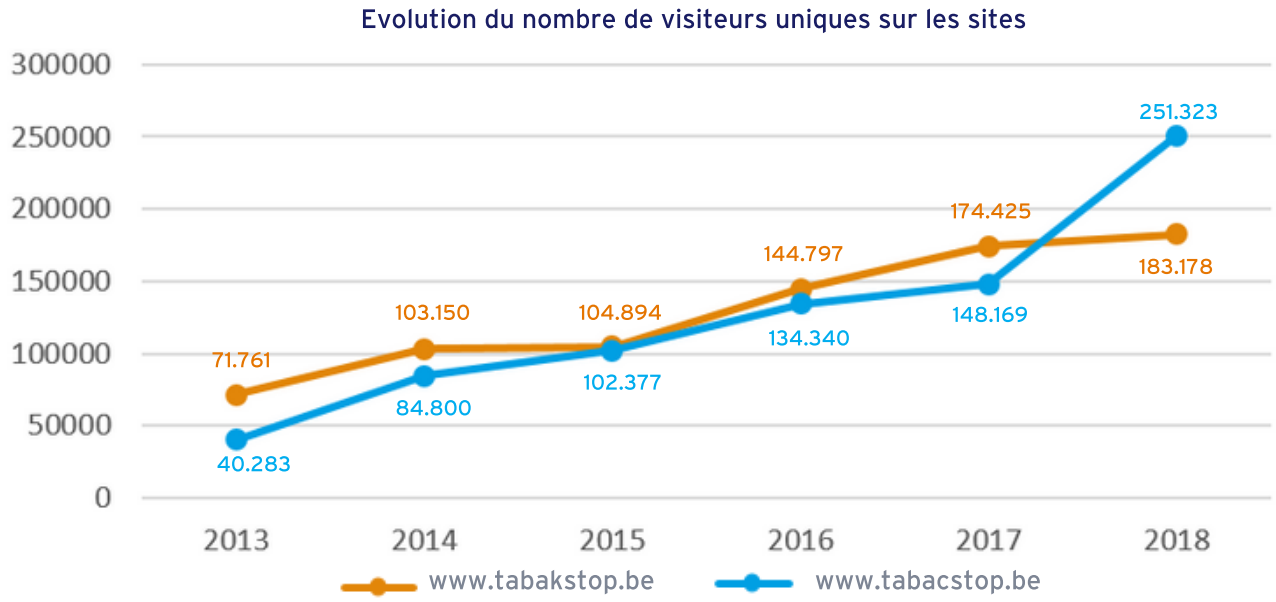
4. E-mails

En 2018, on observe une croissance légère du nombre d'e-mails côté néerlandophone et une stagnation des e-mails côté francophone. Etant donné que l'application de Tabacstop propose désormais sa propre messagerie sous forme de « chat différé », nous pouvons anticiper que, dans l'avenir, les usagers vont préférer cette messagerie plus directe et plus performante que l'e-mail classique. Nous ne nous attendons dès lors pas à une hausse considérable de ce service dans l'avenir.



5. Site internet

Le site de Tabacstop connaît une croissance continue et soutenue depuis son lancement en 2013. En 2018, cette tendance se poursuit du côté francophone comme du côté néerlandophone, mais est particulièrement marquée du côté francophone.



VII. COMMUNICATION ET CAMPAGNES

Tabacstop diffuse des campagnes publicitaires vers le grand public afin d'augmenter sa notoriété et de mieux faire connaître ses différents service. En 2018, en plus de notre spot TV, nous avons lancé un tout nouveau spot radio qui a connu un succès retentissant. Nous avons également développé toute une communication digitale autour de notre nouvelle application.

En outre, Tabacstop communique chaque année vers les professionnels de santé et travaille en réseau avec les partenaires des différents réseaux « assuétudes » (Vlaamse consortium tegen tabak, Plan wallon sans tabac, Plan bruxellois sans tabac).

1. Connaissance de Tabacstop

Comment les personnes qui nous contactent connaissent-elles la ligne ? Les données issues de nos statistiques montrent que la grande majorité des appelants (68%) connaissent le numéro de Tabacstop via le paquet de cigarettes. Ensuite, c'est via les professionnels de santé (10%), ce qui montre les efforts de Tabacstop pour travailler en réseau. Internet est la troisième source de connaissance du numéro (8%).

La télévision et la radio sont également des médiums importants de connaissance de la ligne avec 5% et 4%. Ces bons résultats peuvent d'ailleurs être attribués au nouveau spot radio qui connaît un succès retentissant. L'ensemble des autres sources de connaissance du numéro représentent également 5%. Il s'agit des mutualités, CPAS, entourage du fumeur, etc.

Au niveau des différences linguistiques, nous constatons qu'internet est une source plus importante au nord du pays (12% contre 6%).

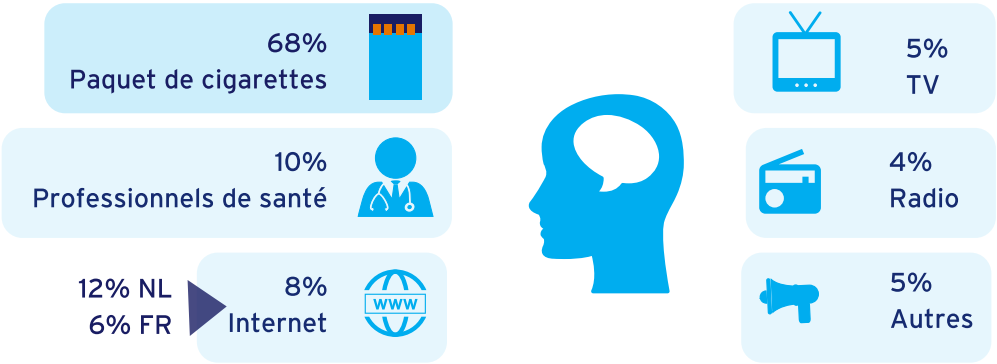
2. Campagnes TV et radio

NOUVEAU SPOT RADIO

Le spot de Tabacstop diffusé en 2018 s'intitule « La solution est dans votre poche ». Il est diffusé depuis 2015. Ce spot présente de vrais personnages dans un même lieu, qui ont tous un paquet de cigarettes dans leur poche. Le spot montre la solution : le numéro de Tabacstop est sur ce paquet. Le but est d'attirer l'attention sur le numéro sur le paquet et de montrer, en fin de spot, une tabacologue en ligne. En 2018, ce spot TV a connu une déclinaison en radio.

Nous avons pu constater que le nouveau spot radio a connu un réel succès. Celui-ci a permis de revaloriser le spot TV qui tourne depuis 2016. En outre, nous avons reçu de nombreux retours oraux très positifs des professionnels de santé. Selon eux, le spot radio est interpellant, accrocheur, bienveillant. Le ton et le grain de la voix masculine ont été plébiscités. La voix féminine a également retenu l'attention.

Au vu de ce succès, nous allons continuer à diffuser le spot radio en 2019. Pour 2020, nous préparons un nouveau concept de communication et un nouveau spot TV.



Campagnes francophones

En 2018, il y a eu trois vagues publicitaires à la télévision et à la radio francophone grâce aux espaces gratuits obtenus en Fédération Wallonie-Bruxelles:

- Du 19/03/2018 au 01/04/2018
- Du 03/09/2018 au 16/09/2018
- Du 12/11/2018 au 25/11/2018

Nous voyons que les trois vagues présentent de bons résultats et que les deux premières campagnes ont eu un impact particulièrement important sur le nombre d'appels reçus en permanence et sur les inscriptions au coaching.

- En mars, le nombre d'appels a augmenté de 64% comparativement à la moyenne des autres mois de l'année. Au niveau des inscriptions au coaching, elles ont connu une croissance de 39%.
- En septembre, il a augmenté de 51%. Au niveau des inscriptions au coaching, elles ont connu une croissance de 44% en septembre.

Campagnes néerlandophones

Au niveau de la télévision néerlandophone, il y a eu trois vagues publicitaires :

- du 26/02/2018 au 12/03/2018
- du 03/09/2018 au 16/09/2018
- du 12/11/2018 au 28/11/2018 (uniquement radio)

Nous voyons que les trois vagues présentent de bons résultats et que les deux premières campagnes ont eu un impact très important sur le nombre d'appels reçus en permanence et sur les inscriptions au coaching.

- En mars, le nombre d'appels a augmenté de 58% comparativement à la moyenne des autres mois de l'année. Au niveau des inscriptions au coaching, elles ont connu une croissance de 61%.
- En septembre, il a augmenté de 44%. Au niveau des inscriptions au coaching, elles ont connu une croissance 33% en septembre.

Crédibilité du spot radio

Chaque année, nous évaluons les spots de Tabacstop, en posant des questions aux appelants de la permanence qui nous ont contactés suite à la vision de ces spots.
En 2018, le nouveau spot radio a été évalué de manière très positive.

RADIO	Oui	Moyen	Non
Le spot radio a augmenté ma motivation à arrêter	80%	12%	8%
Le spot radio est compréhensible	98%	2%	0%
Le spot radio est attractif	92%	8%	0%
Le spot radio est crédible	92%	6%	2%

3. Campagnes digitales

Nous avons mené deux campagnes digitales durant l'année 2018 : une à l'occasion de la Journée mondiale sans tabac et l'autre autour du lancement de notre nouvelle application.

La première a eu lieu sur Facebook au cours des deux dernières semaines de mai, à l'occasion de la Journée mondiale sans tabac. Les posts créés visaient différents objectifs :

- augmenter le nombre de fans,
- générer du trafic vers le site web,
- augmenter la visibilité de Tabacstop.

Au niveau des résultats, le nombre de followers supplémentaires qui se sont abonnés à nos pages Facebook (francophone et néerlandophone) a été multiplié par dix durant le mois de mai comparativement à la moyenne des autres mois de l'année.

En outre, l'analyse du site internet a montré que le trafic sur nos deux sites internet connait un pic durant le mois de mai, mais que cette tendance s'est poursuivie durant le mois de juin grâce à la campagne.

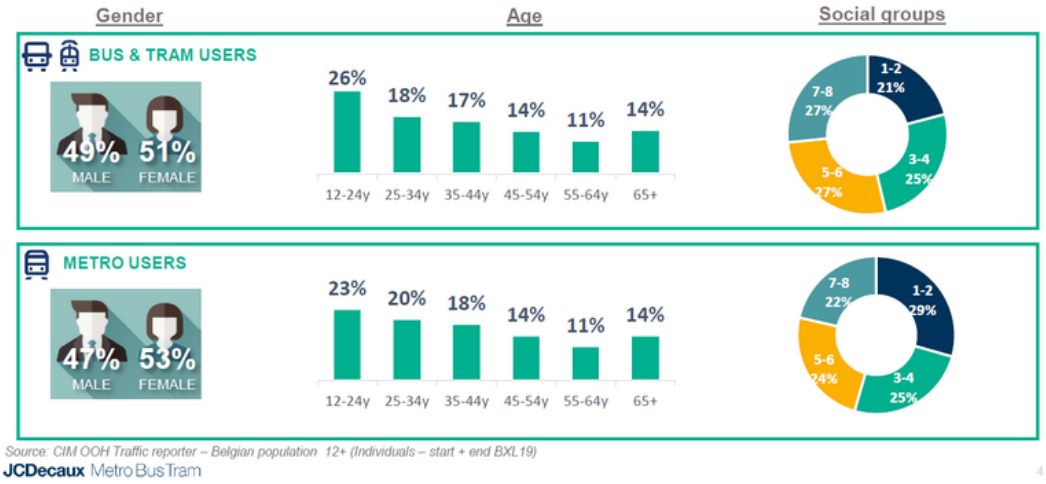
La seconde campagne digitale a été lancée début novembre afin de promouvoir la nouvelle application de Tabacstop. Pour cette campagne, nous avons choisi de faire appel à des illustrations dans des posts et dans une vidéo explicative qui explique la valeur ajoutée de l'application dans l'arrêt tabagique et la possibilité de contact directe avec les tabacologues de Tabacstop. La campagne a été menée sur Facebook, mais aussi sur Instagram, en bannering, SEA (Search Engine Advertising), et vidéo sponsorisée sur Facebook et Youtube.

La campagne a généré une augmentation des téléchargements de l'application, mais aussi du trafic vers le site web de Tabacstop. Lors de l'analyse sur le site internet, nous avons en effet pu voir un pic très important du trafic au moment du lancement de l'application, mais également durant les semaines qui ont suivi ce lancement.

4. Campagne STIB à Bruxelles

Pour la première fois, Tabacstop a également réalisé une campagne-pilote d'affichage dans les véhicules de la STIB. Cette campagne spécifique à Bruxelles a été financée uniquement par la Région de Bruxelles-Capitale. Elle avait pour objectif d'atteindre le public défavorisé, qui se déplace principalement via ce transport dans la capitale.

Du 13 novembre au 3 décembre, 700 bannières Tabacstop ont été affichées sur le bandeau supérieur à l'intérieur des véhicules (bus, métro et tram). Au niveau des groupes sociaux, nous voyons que la proportion des catégories socialement défavorisées (1-4) prenant le métro atteint 54% des usagers. C'était aussi l'occasion de toucher un public légèrement plus jeune que la moyenne de nos appelants.



5. Brochures, matériel d'information

Tabacstop propose deux brochures à destination du grand public : une brochure « tout public » très complète et une brochure plus visuelle à destination du public défavorisé.

La brochure « Je me sens tellement mieux sans tabac » a pour but de donner au fumeur, dans un langage très simple, des clés pour le conduire vers l'arrêt tabagique. Quant à la brochure « Arrêter de fumer c'est possible », elle présente de façon très détaillée les différentes phases du sevrage et les possibilités d'aide, et permet une approche personnalisée (tests, conseils, notes personnelles...)

Tabacstop produit également du matériel spécifique pour des stands ou des projets particuliers, en fonction des opportunités : balles anti-stress, porte-clés, roll-banners...

6. Partenariats et mailings vers les professionnels de santé

Depuis le début de son existence, Tabacstop apporte la plus grande importance au travail en réseau avec les partenaires dans le domaine des assuétudes et de la santé en général. Ce travail en réseau permet de maximiser les complémentarités et de proposer aux fumeurs un panel d'outils et d'aides le plus étoffé possible. Tabacstop participe activement aux réseaux actifs dans les trois régions du pays. De par son caractère national, Tabacstop peut faire le pont entre les réseaux de partenaires des différentes régions.

Tabacstop travaille en concertation avec différents partenaires :

- Du côté francophone : le FARES (Fonds des Affections respiratoires), les Centres d'Aide aux Fumeurs, le SEPT (service d'étude et de prévention du tabagisme) pour le public défavorisé, Question santé (pour les campagnes, les espaces gratuits et l'organisation de focus groupes), Cultures et santé, la Fédération des maisons médicales et les hôpitaux (pour l'inscription de leurs patients au coaching de Tabacstop), la SSMG (Société scientifique de médecine générale), les mutualités...
- Du côté néerlandophone : Gezond Leven, Kom Op Tegen Kanker, VRGT (partenaires du Vlaamse consortium tegen tabak), LOGO's, hôpitaux, mutualités...
- Des mailings sont envoyés régulièrement vers les médecins généralistes.
- En outre, pour des campagnes spécifiques, nous mettons en place des partenariats : APB (association pharmaceutique belge), secteur du logement social, prisons...

Tabacstop envoie également des mailings aux professionnels de santé afin de se faire connaître et de renforcer les collaborations :

- En janvier, un mailing de bons vœux est adressé aux médecins généralistes dont des patients ont été inscrits au coaching téléphonique.
- En avril, un mailing dans le cadre de la journée mondiale sans tabac est adressé vers les hôpitaux et mutualités.
- En avril, dans le cadre du projet « logements sociaux », nous avons également adressé un mailing à l'attention des travailleurs sociaux qui opèrent dans ce domaine en région de Bruxelles-Capitale (projet-pilote). Ce mailing a été conçu en collaboration avec la SLRB (Société du logement de la Région de Bruxelles-Capitale).

Tabacstop propose également du matériel destiné aux professionnels de santé : un dépliant spécifique, des crayons, post-it, cartes de visite et présentoirs.

En 2018, nous avons également développé une série de capsules afin de mieux faire connaître les différents services de Tabacstop à destination des pharmacies et des hôpitaux. Celles-ci avaient pour thématiques :

- 10 conseils pour arrêter de fumer
- La dépendance
- La permanence téléphonique de Tabacstop
- Le coaching de Tabacstop
- Les aides pharmacologiques

L'objectif est de les diffuser dans les hôpitaux, les pharmacies et les salles d'attente des médecins généralistes en fonction des partenariats potentiels.

VIII. CONCLUSIONS

2018 a été une année marquée par le succès et l'innovation pour Tabacstop. Pour cette année durant laquelle le projet a soufflé ses 15 bougies, les résultats montrent une augmentation des contacts dans tous les domaines : le coaching téléphonique a connu une croissance importante, la permanence a reçu encore plus d'appels que l'année précédente et le site a également vu la présence de visiteurs encore plus nombreux. En outre, le service a lancé un projet d'envergure cette année, avec une toute nouvelle application gratuite et conçue par les professionnels de Tabacstop eux-mêmes.

Une permanence de haute qualité

Comme chaque année, la permanence téléphonique a été assurée tous les jours ouvrables du lundi au vendredi de 15h à 19h avec une option possible de rappel en dehors de ces heures. Elle a également été renforcée durant les périodes chargées, notamment durant les périodes de campagne. 8.713 contacts de plus de deux minutes ont eu lieu dans le cadre de cette permanence, ce qui est une hausse de 9% comparativement à 2017.

Les personnes qui nous contactent dans le cadre de la permanence sont pour 97% des fumeurs. On compte un peu plus d'hommes que de femmes (54% contre 46%). 59% des appelants ont 46 ans ou plus. 41% d'entre eux sont en invalidité, 31% sont actifs, 17% sont pensionnés, 4% ne travaillent pas, 4% sont étudiants et 3% ont un statut de chômeur. 69% des appelants fument des cigarettes avec filtres et 35% des cigarettes roulées, ce dernier pourcentage étant une augmentation significative (7%) comparativement à l'année précédente. 42% des appelants fument plus de 20 cigarettes par jour et 82% des appelants ont déjà essayé d'arrêter une ou plusieurs fois.

Pour la première fois, la qualité du service proposé par les tabacologues à la permanence a été contrôlée en 2018 via un projet d'« appelants mystères ». La moyenne globale des cotes d'évaluation est de 85%.

Cette excellente moyenne permet dès lors de mettre en avant la qualité de la permanence de Tabacstop.

Succès pour le coaching par téléphone de Tabacstop

1.267 personnes se sont inscrites au coaching personnalisé de Tabacstop en 2018. C'est une hausse de 20% comparativement à l'année précédente. Les motivations les plus souvent citées par les participants sont la santé, les aspects financiers et leur entourage. Un mode de vie plus sain, l'odeur/goût/apparence et la dépendance sont d'autres motifs évoqués dans une moindre mesure.

57% des participants sont des femmes et 43% des hommes. 69% des participants au coaching ont plus de 45 ans. Concernant leur statut professionnel, 34% des participants au coaching de Tabacstop sont en invalidité, 34% sont actifs et 22% sont pensionnés. Pour leur part, 3% sont au chômage, 4% sans emploi et 1% sont étudiants. La majorité des participants fume des cigarettes classiques mais la proportion de personnes fumant du tabac à rouler monte à 38%. Au niveau du nombre de cigarettes par jour, 45% fument plus de 20 cigarettes. 69% des personnes coachées ont déjà fait au moins 1 tentative d'arrêt. Ceci représente une baisse comparativement à l'année passée, ce qui signifie qu'ils sont plus nombreux à avoir suivi le coaching de Tabacstop dès la première tentative d'arrêt. C'est un résultat positif, car avec de l'aide, un fumeur multiplie par trois ses chances de réussite.

Les personnes coachées par Tabacstop recourent le plus souvent à une aide pour compenser le manque de nicotine. Cette aide est importante, car elle augmente leurs chances d'arrêt. 59% des participants au coaching recourent à des substituts de nicotine et 9% à une médication. 30% des participants préfèrent malgré tout arrêter sans aide pharmacologique. Afin de soutenir les plus démunis dans leur arrêt, Tabacstop rembourse les substituts de nicotine aux personnes dans le besoin à certaines conditions. En 2018, le nombre de dossiers a augmenté de manière considérable. 381 dossiers de remboursement ont été validés, dont 127 en néerlandais et 254 en français. La hausse est de 81% du côté néerlandophone (où les demandes étaient moins nombreuses auparavant) et de 19% côté francophone. Le montant moyen remboursé par personne est de 175€.

Au niveau des résultats du coaching, 48% des personnes ont arrêté de de fumer à la fin de l'accompagnement. Le taux de réussite augmente lorsque le participant a associé le coaching à une aide pharmaceutique (substituts de nicotine ou médication) : il passe alors à 54%.

Afin de contrôler l'efficacité de son coaching à moyen et long terme, Tabacstop rappelle les participants après 6 mois et 1 an afin de vérifier leur statut tabagique. Les résultats montrent que 24% des personnes coachées sont toujours en arrêt sans aucune période de rechute après 6 mois et 22% après 1 an. Ces 22% sont remarquables compte tenu des 3 à 5% obtenus à un an en arrêtant seul. Ces résultats témoignent de la qualité du travail des tabacologues de l'équipe.

A côté des contacts téléphoniques, Tabacstop a traité 1.594 emails, dont 56% émanant de femmes et 44% d'hommes. 34% se renseignaient sur les aides à l'arrêt, 17% souhaitaient une information générale sur l'arrêt tabagique, 11% demandaient de la documentation, 8% se renseignaient sur les méthodes alternatives (dont la e-cigarette) et 7% sur les substituts de nicotine. Au niveau de la catégorie d'âge, la tranche d'âge 12-45 ans représente 49% des e-mails envoyés. Dès lors, le public qui nous envoie des mails est globalement plus jeune que celui qui contacte la permanence de Tabacstop.

Engouement pour la nouvelle application de Tabacstop

En 2018, l'équipe de Tabacstop a mis beaucoup d'énergie dans la réalisation d'un projet ambitieux: la conception, le développement et le lancement d'une toute nouvelle application. En effet, depuis la fin du projet e-coach, la Belgique manquait cruellement d'une application de soutien à l'arrêt tabagique entièrement gratuite, sans publicité et conçue par des professionnels de santé. L'application proposée est innovante et mise sur le dialogue entre tabacologue et fumeur, mais aussi sur l'entraide entre fumeurs.

L'application a été officiellement lancée le 5 novembre 2018 via un communiqué de presse. Ce communiqué de presse a connu un grand succès, a été largement relayé par les médias (TV, radio, presse papier et digitale) et a donné lieu à de nombreuses interviews. Entre le 5 novembre et le 31 décembre 2018, l'application Tabacstop a été téléchargée 7.249 fois, dont 52% par des francophones et 48% par des néerlandophones. Ceci montre un réel engouement pour l'application. Avec 519 conversations, le chat différé avec les tabacologues proposé par l'app a également connu un franc succès. Le profil du public qui utilise l'application est globalement complémentaire de celui de la ligne téléphonique, ce qui permet à Tabacstop de toucher tous les publics.

A côté de cela, le site internet de Tabacstop a continué d'intéresser plus de visiteurs en 2018, avec une croissance de 35% du nombre de visiteurs uniques. Le site a été enrichi de nouveaux contenus. Quant à la page Facebook, elle a continué de soutenir ses nombreux followers via les conseils des tabacologues, avec une moyenne de 27 post par mois. Sans oublier les 239 conversations gérées via Messenger.

Les campagnes digitales de cette année (campagne Journée mondiale sans tabac et campagne de lancement de l'application) ont également permis de booster le nombre de visiteurs sur notre site web et les téléchargements de l'application. En ce sens, Tabacstop continue d'innover et d'utiliser les moyens les plus modernes afin de toucher tous les publics.

Le nouveau spot radio plébiscité

Les excellents résultats de l'année 2018 de Tabacstop sont notamment dus au grand succès du nouveau spot radio, qui est venu donner un coup de jeune à notre campagne « La solution est dans la poche ». Nos statistiques montrent en effet que le spot radio a suscité de nombreux appels et inscriptions au coaching. En outre, nous avons reçu de nombreux retours positifs oraux des professionnels de santé sur ce spot. Dès lors, nous continuerons à le diffuser en 2019.

En outre, Tabacstop continue d'accorder la plus grande importance au travail en réseau, avec une communication spécifique destinée aux professionnels de santé (mailings, matériel, etc.) et une participation active aux réseaux assuétudes en Belgique. En 2018, nous avons également développé une série de nouvelles capsules sur différents thèmes liés au sevrage tabagique pour les écrans des pharmacies, hôpitaux et salles d'attente.

Encore beaucoup de projets pour l'année 2019

Pour 2019, les projets ne manquent pas pour l'équipe de Tabacstop, dont l'énergie et la motivation restent intactes afin d'aider et de soutenir les fumeurs qui le souhaitent vers une vie sans tabac.

En 2019, en plus de continuer à faire vivre nos services classiques, notre application connaîtra de nouveaux développements sur base de la première enquête d'évaluation.

Par ailleurs, l'équipe va travailler autour du développement d'un tout nouveau concept de communication qui sera lancé en 2020.

Porté par notre volonté de travailler en réseau, Tabacstop prendra également part en 2019 au projet « Générations sans tabac » lancé par la nouvelle Alliance pour une Société sans Tabac.

Derrière le 0800 111 00, une équipe de tabacologues professionnels à votre écoute !

E.R. : Dr Didier Vander Steichel - Fondation contre le Cancer - Chaussée de Louvain, 479 B-1030 Bruxelles - Fondation d'utilité publique - 0873.268.432

Tabacstop est un service de

Avec le soutien des autorités.

Fondation contre le Cancer
Fondation d'utilité publique
Chaussée de Louvain, 479 - 1030 Bruxelles
Tél. + 32 2 736 99 99
info@cancer.be - www.cancer.be
© Fondation contre le Cancer - février 2019