

Résumé du rapport final : Ligne stop-tabac 2008/2009

Service de consultation téléphonique en huit langues : conseils réactifs et actifs

Depuis le mois d'octobre 2005, la Ligue suisse contre le cancer et l'Association suisse pour la prévention du tabagisme exploitent conjointement, sur mandat de la Confédération, la Ligne nationale stop-tabac.

La ligne offre informations et conseils pour arrêter de fumer. Depuis l'été 2007, elle propose également d'accompagner les individus dans la démarche de sevrage tabagique (conseil actif). En semaine, des conseillers répondent aux appels en français, allemand et italien, entre 11 et 19 heures.

Depuis le mois d'août 2008, et à des heures d'ouverture différentes, la Ligne stop-tabac propose également ses services en albanais, portugais, serbe/croate/bosniaque, espagnol et turc. Un numéro de téléphone différent est attribué à chaque langue. Les personnes qui appellent la Ligne stop-tabac sont priées de laisser leur numéro de téléphone sur un répondeur. Une personne les contacte ensuite dans les 48 heures pour les conseiller, dans la langue souhaitée.

En 2008, la Ligne stop-tabac a effectué 1251 consultations pour un total de 753 personnes. Ces chiffres ont plus que doublé en 2009, avec 2978 entretiens pour 1741 personnes. Des entretiens soutenus sont menés avec près de la moitié des interlocuteurs, dont environ deux tiers se font accompagner dans un processus de sevrage tabagique.

De grande qualité, les conseils prodigués sont facilement accessibles, sans contrainte géographique. Les conseillers formés à cet effet suivent régulièrement des cours de perfectionnement. Depuis 2009, les professionnels de la santé ont en outre la possibilité de transmettre, par fax, les coordonnées des patients et des clients à la Ligne stop-tabac pour un conseil intensif.

Le numéro de la Ligne stop-tabac figure depuis janvier 2010 sur tous les paquets de produits du tabac, toutefois cette offre est encore trop peu connue des fumeurs. L'expérience montre qu'une publicité soutenue entraîne une augmentation d'appels. Cela a notamment été le cas pour deux campagnes organisées dans le cadre du Programme national pour l'arrêt du tabagisme : la campagne médiatique « Ogni sigaretta fa male ! » des mois de septembre / octobre 2008 au Tessin et le concours annuel pour arrêter de fumer. Si toutes les actions publiques s'adressant aux fumeurs faisaient la promotion de la Ligne stop-tabac, celle-ci gagnerait en notoriété à un coût raisonnable.

La Ligne stop-tabac dispose actuellement des canaux de promotion suivants : le Programme national pour l'arrêt du tabagisme, la Ligue suisse contre le cancer et l'Association suisse pour la prévention du tabagisme. Sans possibilité d'intervenir auprès des autres canaux potentiels, les responsables de la Ligne stop-tabac sont tributaires de la bonne volonté des autres promoteurs.