

Dans les coulisses DE TABACSTOP

▶ En 2017, le service a aidé près de 1.200 personnes à se débarrasser de leur dépendance

▶ Nous sommes dans les locaux de la Fondation contre le cancer à Schaerbeek. Difficile de s'imaginer que c'est dans ces anciennes caves que l'équipe de tabacologues de Tabacstop aide chaque année des milliers de personnes à arrêter de fumer. L'an dernier, sur plus de 6.500 coachings taillés sur mesure, le service a aidé près de 1.200 personnes à se débarrasser définitivement de leur dépendance tabagique.

Régine Colot, coach, psychologue et tabacologue pour Tabacstop répond à nos questions.

Tabacstop existe sur les réseaux sociaux et possède sa propre plateforme, mais en quoi ça consiste exactement ?

"C'est un service créé en 2004 par la Fondation contre le cancer. Nous informons les fumeurs - ou leurs proches - qui ne souhaitent pas arrêter la cigarette mais qui se renseignent quand même sur les différentes manières de se passer de leur addiction et nous accompagnons les fumeurs prêts à franchir le cap pour se débarrasser de leur dépendance tabagique."

Justement, comment vous y prenez-vous pour aider les gens à arrêter en douceur ?

"Nous tenons compte du niveau de dépendance à la nicotine de la personne. Nous attendons qu'elle soit prête à arrêter pour lui proposer deux alternatives. Il y a la permanence téléphonique, qui est

anonyme mais ne permet pas de s'adresser à un tabacologue fixe et l'accompagnement personnalisé qui offre un suivi régulier de huit semaines en moyenne avec le même tabacologue, mais qui n'est pas anonyme. Le client est libre d'arrêter les séances à tous moments. Nous l'informons aussi des solutions médicamenteuses qui existent."

Qui a-t-on au bout du fil lorsque l'on vous téléphone ?

"L'un de nos 30 tabacologues. Ce sont des infirmiers, des médecins, des psychologues et autres professionnels de la santé francophones et néerlandophones qui se sont formés en tabacologie pendant un an avec le Fonds des affections respi-

ratoires (FARES). Presque tous sont des ex-fumeurs, ce qui rassure les appelants car ils ont la sensation d'être mieux compris."

Recevez-vous les gens dans vos locaux ?

"Non, toutes nos aides se font par téléphone car il existe déjà des consultations remboursées par la Mutuelle dans des centres d'aide aux fumeurs comme le FARES ou chez des tabacologues privés."

Votre ligne téléphonique est entièrement gratuite ?

"Oui, grâce aux subsides que nous recevons des régions, nous pouvons payer les factures de téléphone ainsi que les tabacologues."

Vous êtes disponibles 24h/24 ?

"Non, la ligne est ouverte tous

les jours de 15 h à 19 h, exceptés les week-ends. Les subsides que nous recevons ne nous permettent pas de faire plus. Et puis nos tabacologues ne travaillent pas qu'ici. Par contre, nous avons un répondeur via lequel ils rappellent les clients le plus vite possible."

Actuellement, quel est le profil des personnes qui vous appellent ?

"56 % de nos clients ont 46 ans ou plus. Les jeunes et les personnes âgées sont beaucoup moins concernés. 58 % des clients qui ont recours au coaching personnalisé sont des femmes."

En 2017, vous avez été contactés 18.303 fois. Mais depuis quelques temps, les chiffres stagnent, comment l'expliquez-vous ?

"Car nos tabacologues ne travaillent pas qu'ici et ne peuvent donc pas traiter plus de demandes. Malheureusement, nos finances ne nous permettent pas d'embaucher. Je pense aussi que nous avons déjà beaucoup promu notre service et qu'il est donc difficile de toucher de nouveaux appelants. Mais nous nous lançons quand même le challenge de mettre en place notre propre application cette année. Le but est de permettre une discussion interactive entre un tabacologue et un fumeur."

Maud Wilquin

□ Infos : Tél. : 0800/111.00 - Site Web : www.tabacstop.be