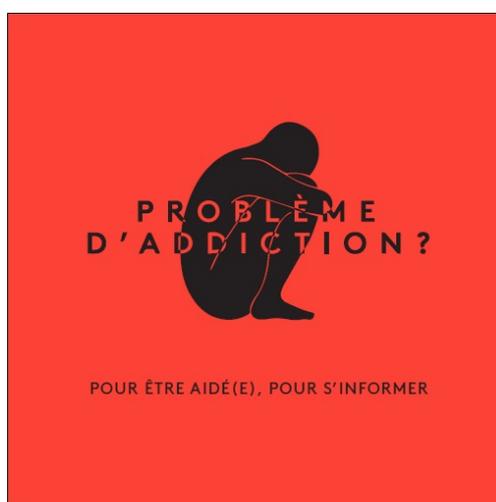




# Rapport d'observation 2014

Accueil téléphonique, rappel automatique, chats, questions-réponses sur Internet,  
forums, annuaire de l'addictologie...



<b>CHAPITRE 1 – ADALIS, UN DISPOSITIF D’AIDE A DISTANCE.....</b>	<b>5</b>
1.1    LES MISSIONS DU SERVICE.....	5
1.2    LE DISPOSITIF D’AIDE A DISTANCE .....	7
1.3    PRINCIPES ET REGLES DEONTOLOGIQUES .....	8
1.4    LES OUTILS DE TRAITEMENT DES DEMANDES.....	9
<b>CHAPITRE 2 – ACTIVITE ET ACCESSIBILITE.....</b>	<b>12</b>
2.1    ACTIVITE DE REPONSE AUX SOLLICITATIONS DU PUBLIC.....	12
2.2    ACTIVITE INTERNET .....	14
2.3    PROFILS DES PUBLICS.....	17
<b>CHAPITRE 3 - LE REPERTOIRE DES STRUCTURES.....</b>	<b>22</b>
3.1    LE DISPOSITIF SPECIALISE EN ADDICTOLOGIE .....	22
3.2    MISE A JOUR DU REPERTOIRE.....	22
3.3    UN OUTIL AU SERVICE DU PUBLIC.....	23
3.4    UN OUTIL AU SERVICE DES PROFESSIONNELS.....	24
3.5    DES RELATIONS PARTENARIALES RENFORCEES .....	25
<b>CHAPITRE 4 – ZOOM SUR LA LIGNE JOUEURS INFO SERVICE.....</b>	<b>26</b>
4.1    LE DISPOSITIF DE PRISE EN CHARGE DES JOUEURS ET DE LEUR ENTOURAGE .....	26
4.2    ACTIVITE ET ACCESSIBILITE DE LA LIGNE .....	27
4.3    PROFILS DES PUBLICS.....	28
4.4    ACTIVITE INTERNET .....	31
4.5    QUELQUES EXEMPLES DE QUESTIONS POSEES DANS L’ESPACE « VOS QUESTIONS NOS REPONSES » .....	32
<b>CHAPITRE 5 – ZOOM SUR LE SITE ALCOOL INFO SERVICE.....</b>	<b>35</b>
5.1    FREQUENTATION DU SITE ALCOOL INFO SERVICE .....	35
5.2    ZOOM SUR L’ESPACE JEUNE.....	37
5.3    ZOOM SUR LES FORUMS : L’AIDE A L’ARRET, L’ENTRAIDE ENTRE LES PAIRS .....	38
<b>CHAPITRE 6 – LE CHAT, BILAN D’UN AN ET DEMI DE FONCTIONNEMENT .....</b>	<b>43</b>
6.1    ACTIVITE DE REPONSE AUX SOLLICITATIONS DU PUBLIC.....	43
6.2    PROFILS DES PUBLICS.....	45
6.3    QUELQUES EXEMPLES DE DEBUT DE CHAT SUR DROGUES INFO SERVICE.....	46

**E**n 2014, Adalis a pour la première année pleine, proposé une gamme de service complète, en lien avec l'Institut National de Prévention et d'Education en Santé, composée de trois dispositifs d'aide à distance couplant téléphone et internet : Drogues Info Service, Alcool Info Service et Joueurs Info Service.

Chacun de ces dispositifs met à la disposition du public, écoute au téléphone ou par chat, site d'information, outils d'aide interactifs, espace d'entraide... L'objectif est de proposer notre aide au plus grand nombre selon le canal de son choix et sous la forme qui est la plus adaptée à sa demande.

Nous avons également refondu intégralement le site historique du service, [www.drogues-info-service.fr](http://www.drogues-info-service.fr) qui avait été ouvert en 2009 pour y faciliter la navigation, le rendre plus accessible et encore plus centré sur l'aide.

Tout en diversifiant son activité, le groupement maintient sa vigilance sur la qualité des services rendus au public. Il a ainsi été le premier service d'aide à distance à obtenir le label Aide en santé. Ce label mis en place par l'INPES est un gage de qualité pour les usagers des dispositifs d'aide à distance. Il est synonyme de sérieux, de confiance, de fiabilité dans le service rendu.

Soucieux de l'avis du public, nous avons renouvelé l'enquête de satisfaction faite en 2012. Les indicateurs sont élevés et en hausse. Ainsi 96% des répondants déclarent que l'entretien les a aidé, 64% conseilleraient le service à un proche et 95% rappelleraient le service. L'enquête nous apprend que les personnes appellent le service parce qu'elles ne savaient pas à qui s'adresser, qu'elles n'avaient personne à qui en parler, mais également face à une question urgence, ce qui montre le réel besoin d'un service comme le nôtre pour rompre l'isolement généré par les problèmes des addictions.

Nous profitons de l'occasion qui nous est donné de remercier les personnes qui ont bien voulu répondre à cette enquête.

## RAPPEL HISTORIQUE

**Mai 1990,**  
le gouvernement adopte un plan de 42 mesures – proposées par la Délégation Générale de Lutte contre la Drogue et la Toxicomanie – qui prévoit notamment la création d'un service téléphonique national d'information et de prévention en matière de drogues et toxicomanies.

**Décembre 1990,**  
Drogues info Service débute son activité, 24h/24. Le choix de la gratuité (avec un n° Vert : 05 23 13 13) est fait l'année suivante, un an plus tard.

**Décembre 1999,**  
le service devient également accessible sur le site Internet de la MILDT [www.drogues.gouv.fr](http://www.drogues.gouv.fr) où il anime un espace « questions - réponses » sur l'ensemble des produits et consommations et met à disposition son Répertoire national des structures spécialisées.

**Juin 2001,**  
Drogues Info Service devient Drogues Alcool Tabac Info Service en élargissant ses compétences à l'alcool et au tabac. Le service devient accessible avec un numéro court, le 113.

**Novembre 2004,**  
la MILDT demande que le service devienne accessible avec trois n° distincts : Drogues info service, Ecoute cannabis et Ecoute alcool.

**Juin 2006,**  
fermeture du service de nuit de 2h à 8h du matin.

**Janvier 2008,**  
le service est rattaché au programme Santé publique et prévention et placé sous l'autorité de la Direction générale de la santé qui en assure à la fois le financement et la présidence du conseil d'administration.

**Octobre 2009,**  
le service met en ligne son propre site Internet : [www.drogues-info-service.fr](http://www.drogues-info-service.fr).

**Novembre 2009,**  
Drogues Alcool Tabac Info Service devient Addictions Drogues Alcool Info Service rétroactivement au 1er janvier 2009 et est placé sous l'autorité de l'Institut national de prévention et d'éducation à la santé qui en assure à la fois le financement et la présidence du conseil d'administration.

**Mars - Mai 2010,**  
création du compte Twitter @DroguesInfo, ouverture de l'espace extranet du site Internet.

**Juin 2010,**  
la ligne Joueurs écoute info service entre en service ainsi que la page internet [www.joueurs-info-service.fr](http://www.joueurs-info-service.fr) et le compte Twitter @JoueursInfo.

**Septembre 2010,**  
dans le cadre de la réduction de l'emploi public, les pôles de Paris et de Lyon ferment, entraînant un plan de licenciement.

**Janvier 2011,**  
la nouvelle organisation à quatre pôles est mise en place.

**Janvier 2013,**  
ouverture du site [www.joueurs-info-service.fr](http://www.joueurs-info-service.fr).

**Avril 2013,**  
mise en ligne d'un service de chat.

**Novembre 2013,**  
ouverture du nouveau site [www.alcool-info-service.fr](http://www.alcool-info-service.fr) et du compte Twitter @AlcoolInfo.  
nouvelle dénomination pour la ligne Ecoute Alcool qui devient Alcool Info Service.

nouveaux numéros d'appels pour Alcool Info Service et Ecoute Cannabis.

**Décembre 2014**  
Mise en ligne du nouveau site : [www.drogues-info-service.fr](http://www.drogues-info-service.fr)

## CHAPITRE 1 – ADALIS, UN DISPOSITIF D'AIDE A DISTANCE

### 1.1 Les missions du service

**L'objectif du service est de répondre à toute demande d'information, de conseil, de soutien, d'orientation liée à des situations de consommation de produits psychoactifs et de dépendance au jeu.**

Les produits, leurs effets et leurs risques sont mal connus ; l'usage est souvent confondu avec la dépendance. Les usagers de drogues, d'alcool, les joueurs ou leur entourage ne savent pas bien auprès de qui ils peuvent s'informer sans être jugés.

Si l'accès à l'information est un droit fondamental pour tous, elle est aussi la première étape de la prévention : elle permet à une personne de voir et de comprendre autrement certains éléments de sa situation. Aux usagers, elle permet de mieux évaluer et mesurer les risques qu'ils prennent mais aussi de disposer de repères et de ressources susceptibles de les aider s'ils souhaitent réduire les risques, diminuer ou arrêter leur consommation.

Au téléphone et par Internet, le service met à disposition de tous des informations fiables et scientifiquement validées.

Cette mission d'information s'inscrit dans le cadre de la politique publique de prévention des risques liés à l'usage, dans le respect des lois.

Face aux difficultés et aux inquiétudes posées par leur propre consommation ou par celle d'un tiers, les demandes de conseil des personnes qui nous sollicitent sont en quelque sorte des demandes de solutions pour vivre mieux une situation difficile.

Aussi, le rôle du service est d'aider chacun à s'exprimer et à trouver les mots pour demander de l'aide : trouver une information, une orientation, un conseil face aux difficultés rencontrées, aux questions qu'ils se posent.

Confrontées aux problèmes de la dépendance, les personnes ont l'impression de ne plus rien savoir d'elles-mêmes, de leurs proches, et de perdre tout leur savoir-faire. Le service peut les aider à retrouver leurs propres ressources. C'est ce regard extérieur posé sur leur situation qui les aide à trouver leur manière d'agir.

En parler, être écouté, entendu, permet d'agir avec plus de recul.

INFORMER

CONSEILLER

## SOUTENIR

Souvent confrontés à des situations vécues comme des impasses, à des histoires personnelles et des conflits familiaux douloureux, les personnes sollicitent le service dans un état de détresse personnelle intense.

Le service leur permet de mettre des mots sur leurs souffrances. Que ces mots soient entendus peut être un premier apaisement.

Cet espace de parole repose sur les fondements même du service : une grande attention portée à l'autre, doublée d'une attitude professionnelle basée sur le respect et le non-jugement.

## ORIENTER

Aider l'appelant à trouver de l'aide est l'un des objectifs du service. Il ne s'agit pas d'accompagner la personne jusqu'à la résolution de ses problèmes, ni à commencer une prise en charge, mais à rechercher un relais possible et pertinent vers les services compétents.

Orienter une personne n'est pas une fin en soi car les besoins des appelants ne se situent pas tous au niveau de l'orientation, d'ailleurs, ils ne souhaitent pas tous effectuer cette démarche. Se déplacer pour parler de ses difficultés, solliciter un rendez-vous avec un professionnel de santé sont des démarches difficiles.

Chaque fois que cela est possible, les écoutants indiquent les coordonnées précises des services compétents, parmi les plus proches du domicile de la personne, en précisant les moyens d'accès, les horaires, les modalités d'accueil et de prise en charge.

En cela, Addictions Drogues Alcool Info Service est complémentaire de l'ensemble des structures spécialisées et des professionnels qui interviennent dans ce secteur.

**Accueillir la parole des usagers du service, assurer une écoute active, leur porter attention constituent les fondements mêmes de l'aide d'Addictions Drogues Alcool Info Service.**

## 1.2 Le dispositif d'aide à distance

L'ouverture du site [www.alcool-info-service.fr](http://www.alcool-info-service.fr) a été l'occasion du changement de la dénomination de la ligne « Écoute alcool » en « Alcool Info Service » et de la modification du numéro de téléphone, permettant une clarification dans la tarification de l'appel. Dans le même temps, le numéro d'« Écoute cannabis » a lui aussi évolué.

### Le public dispose de 4 lignes d'appels ouvertes 7 jours sur 7, de 8h à 2h :

- Drogues info service 0 800 23 13 13, appel gratuit depuis un poste fixe
- Ecoute cannabis 0 980 980 940, appel non surtaxé
- Alcool info service 0 980 980 940, appel non surtaxé
- Joueurs info service 09 74 75 13 13, appel non surtaxé

Chaque jour, Addictions Drogues Alcool Info Service reçoit une centaine d'appels de demandes d'aide et d'information concernant les drogues, l'alcool, les médicaments, le jeu.

Le téléphone est un média qui renforce l'importance de la parole et permet, grâce ou malgré la distance, des échanges personnels et intimes.

4 LIGNES D'APPELS

### Le service gère trois sites Internet :

- [www.drogues-info-service.fr](http://www.drogues-info-service.fr) ouvert en septembre 2009
- [www.joueurs-info-service.fr](http://www.joueurs-info-service.fr) mis en ligne du site complet en janvier 2013
- [www.alcool-info-service.fr](http://www.alcool-info-service.fr) mis en ligne du nouveau site en novembre 2013

L'ensemble des sites d'ADALIS ont pour objectif de mettre à la portée de tous des outils cohérents et adaptés d'information et de dialogue. Il s'agit en outre de s'adresser plus particulièrement au public des jeunes internautes en âge d'être concernés par les questions de drogues, d'alcool ou de jeu via un média qui leur est familier.

En dehors de l'information proposée dans les espaces grand public, consommateurs ou entourage, les sites proposent des espaces interactifs tels que les forums et les témoignages mais offrent également la possibilité de trouver un lieu de prévention ou de soins proche du domicile.

LES ACCES INTERNET

### Le service met également à la disposition du public des services d'aide personnalisée sur Internet :

- Les chats, ouverts en avril 2013, sont accessibles sur l'ensemble des sites et offrent aux internautes un espace de dialogue en ligne. Ils permettent un échange instantané, privé et confidentiel.
- Les Questions / Réponses, accessible en fin d'année 2013, sur l'ensemble des sites permettent aux internautes de poser leurs questions aux professionnels d'Adalis et d'obtenir ainsi une réponse personnalisée. Les réponses, rendues anonymes le cas échéant, sont publiées sur le site en libre accès pour tous les internautes.

L'AIDE PERSONNALISEE  
SUR INTERNET

## 1.3 Principes et règles déontologiques

### REGLES DEONTOLOGIQUES

Le traitement des demandes d'aide s'appuie sur des règles d'anonymat, de confidentialité, de neutralité et de non jugement.

- **Anonymat et confidentialité** : ouvert à tous, et donc aux usagers, le service offre un espace d'écoute aussi confidentiel que celui des professionnels de santé qui interviennent auprès d'eux. La confidentialité est donc garantie pour que chacun puisse s'exprimer librement sur sa propre consommation ou celle de ses proches, sans risques de poursuites, de jugement, de discrimination. L'échange anonyme, au téléphone ou par chat, permet également d'aborder des aspects de l'histoire personnelle dont il est souvent difficile de parler.
- **Neutralité et non jugement** : l'accueil et l'écoute des personnes qui sollicitent le service nécessitent une modération dans les propos et les opinions, une position d'indépendance vis-à-vis d'intérêts privés, une obligation de servir (la garantie d'une disponibilité de l'écouter) et reposent sur un principe d'impartialité (principe d'égalité devant le service public qui implique une prise en compte d'égal investissement de toutes les personnes).

Pour chaque demande, les écoutants sont attentifs aux difficultés, aux risques, aux attentes, aux craintes qui sont exprimés. Ils ne disposent pas de solutions toutes faites aux problèmes posés ou révélés par l'usage de drogues ou la pratique du jeu. Leur rôle est de chercher avec la personne comment elle pourra poursuivre sa démarche de réduction des risques ou d'arrêt.

### L'ACCUEIL

L'accueil du public qui sollicite le service est une fonction essentielle car les premiers éléments de l'échange donnent la tonalité de l'entretien. L'appelant doit se sentir pris en compte et respecté dans sa démarche.

Il obéit notamment au principe de l'ouverture pour aider l'appelant à s'exprimer, à trouver ses mots, à dépasser ses émotions ou ses représentations. Aussi, l'écoute suppose une grande disponibilité et une attention portée à l'autre afin que celui-ci trouve un espace de parole qui l'incitera à poursuivre sa démarche, seul ou avec l'aide de professionnels.

Les demandes d'aide sont caractérisées par leur diversité liée d'une part aux missions mêmes du service – information, soutien, conseil, orientation – et d'autre part aux profils des usagers du service. Parcours de vie, situations, problèmes sociaux ou sanitaires, relations familiales sont autant d'éléments à prendre en compte pour une réponse adaptée.

Au téléphone comme sur internet, la mission de prévention du service s'appuie d'abord sur la démarche individuelle de celui qui sollicite le service. La réponse apportée est individualisée ; elle appréhende la personne dans sa singularité et sa globalité.

- **Singularité** au sens où la réponse apportée doit prendre en compte l'état émotionnel, les connaissances, les possibilités d'action et les valeurs qui sont propres à la personne.
- **Globalité** au sens où la personne est considérée comme acteur de sa vie et de son devenir, l'objectif sous-jacent étant de permettre à toute personne de se responsabiliser, de mobiliser ses ressources et ses capacités individuelles dans une perspective de prévention.

L'aide apportée au téléphone repose sur la base d'un entretien unique. Jusqu'à présent, le service n'a pas vocation à assurer le suivi des appelants.

## 1.4 Les outils de traitement des demandes

Sur les plateaux d'accueil téléphonique, les écoutants et les rédacteurs disposent d'un poste informatisé sur lequel ils ont accès au blog documentaire, à la base de données des structures spécialisées et aux fiches d'appels.

Au téléphone et par Internet, le service met à disposition de tous des informations fiables et scientifiquement validées sur :

- les produits, les consommations, les pratiques de jeu : les effets, les usages et les risques, les contextes d'usage ;
- les dispositifs sociaux et sanitaires : les conditions de vie et les lieux d'hébergement, les droits sociaux et les mesures de protection, les difficultés financières et le surendettement, les modalités de prise en charge et d'accompagnement ;
- le cadre légal : la législation, les procédures judiciaires, les réglementations, les sanctions et peines, la politique publique.

Le service documentaire a pour vocation de mettre à disposition une documentation complète, consultable en cours d'entretien et adaptée aux besoins du public mais aussi de contribuer à l'information continue des équipes. Pour prendre en compte les caractéristiques de l'activité, un outil de diffusion et d'échange d'informations de type blog a été développé. Accessible en permanence depuis chaque poste, mis à jour aussi souvent que nécessaire et permettant un minimum d'interactivité, il rassemble l'ensemble des outils documentaires développés.

Addictions Drogues Alcool Info Service recense l'ensemble des structures spécialisées dans les secteurs de l'addictologie soit plus de 2 900 structures.

**Ce répertoire national est accessible :**

- pour les écoutants et les rédacteurs sous la forme d'une base de données accessible par un intranet,
- pour les internautes dans les espaces « Adresses utiles » ou « S'orienter » des sites ADALIS,
- pour les professionnels via un extranet dédié.

**Chaque structure** est décrite de façon riche permettant ainsi d'accompagner le travail d'orientation et de donner de nombreuses précisions à l'appelant, à l'internaute ou aux professionnels. Pour chaque structure, différents aspects sont renseignés :

- les coordonnées complètes ainsi que les modalités d'accueil (horaires et conditions d'admission),
- les publics reçus,
- la composition de l'équipe intervenant au sein de la structure,
- le détail des services proposés avec pour chacun des précisions concernant leur mise en œuvre (approche thérapeutique, nombre de places, intervenants, etc.).

**A l'occasion de chaque sollicitation, une fiche d'appel est saisie par l'écouter. Ces fiches d'appel visent trois objectifs :**

- évaluer et rendre compte de l'activité du service,
- observer et transmettre la compréhension du service des problèmes liés à l'usage ou à l'addiction tels qu'ils sont rencontrés par les usagers du service,
- alimenter le travail interne sur la pratique du service.

Elles contiennent des données recueillies lors de l'entretien. Ces données déclaratives sont toujours anonymes et permettent de disposer d'éléments statistiques. Elles concernent :

- le profil de l'appelant : âge, sexe, usager, tiers, professionnels,
- l'usage : produits ou jeux cités, types de consommation, habitudes et durée de consommation,
- l'orientation : types d'orientation, liste des adresses données, etc.,
- les thèmes abordés : consommation, prise en charge, réduction des risques, législation, etc.

Un espace de commentaire libre permet également à l'écouter de noter d'autres éléments de compréhension de la demande, non identifiables par les items de la fiche.

---

*Les informations traitées dans ce document proviennent de cinq sources principales :*

- *les données fournies par l'opérateur de télécommunication (Société Prosodie) qui gère la réception et la distribution des appels sur chacun des sites*
- *les données fournies par l'opérateur de dialogue en ligne (Société iAdvize)*
- *les données, toujours anonymes, saisies par les écoutants et les rédacteurs dans les « fiches d'appel »*
- *les données collectées par les gestionnaires de la base de données des structures spécialisées*
- *les données fournies par Google Analytics sur nos sites Internet*

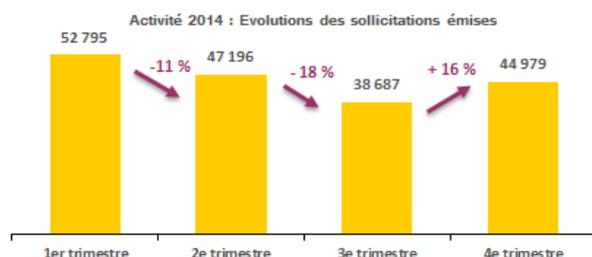
*L'ensemble de ces données couvre un champ plus large que celui présenté mais nous sommes à la disposition des chercheurs pour fournir des données plus détaillées dans le cadre d'étude ou d'observation en lien avec notre activité.*

---

## CHAPITRE 2 – ACTIVITE ET ACCESSIBILITE

### 2.1 Activité de réponse aux sollicitations du public

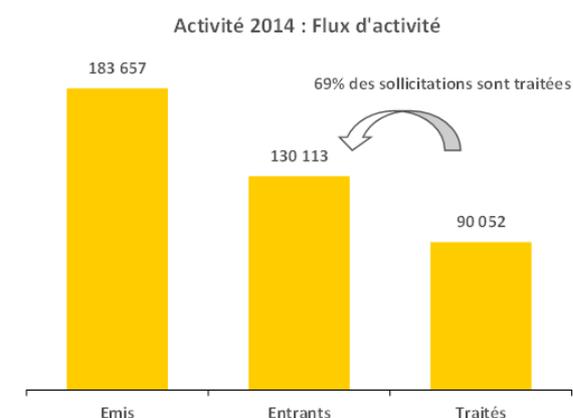
**En 2014, 183 657 sollicitations ont été émises sur les dispositifs ADALIS.**



L'année 2014 étant une année sans campagne de communication, les sollicitations sont relativement stables sur l'ensemble de l'année.

Suite aux répercussions de la campagne de communication de fin d'année 2013 « Alcool, oui on peut dire non », les sollicitations du premier trimestre restent relativement élevées.

**90 052 sollicitations du public ont été traitées.**



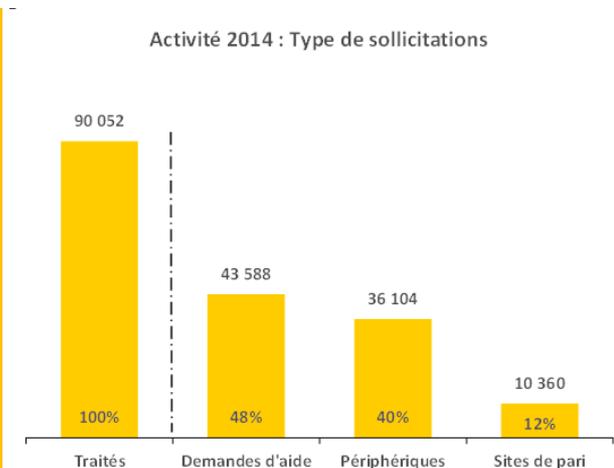
Si les sollicitations émises, entrantes et traitées, sont en baisse de 25% à 35% par rapport à 2013, cette baisse se porte exclusivement sur les appels dits périphériques.

L'augmentation des demandes d'aide et d'information d'un côté et la baisse des sollicitations dites périphériques de l'autre génèrent une augmentation de la durée moyenne de traitement de l'ensemble des entretiens de l'ordre de 28%. De ce fait, le taux d'accessibilité diminue et passe de 76% à 69%.

**43 588 demandes d'aide ont été traitées par Adalis en 2014, soit une moyenne de 119 demandes d'aide et d'information par jour au lieu de 113 en 2013.**

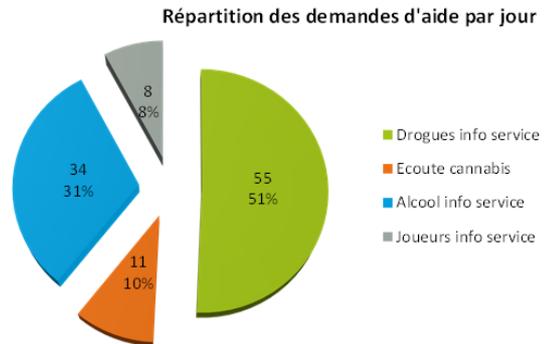
La baisse des appels dits périphériques amorcée en 2013 se confirme très nettement. Les appels Skype qui embolisaient les lignes ont totalement disparu, entraînant une baisse de 58% des appels dits périphériques.

A l'inverse, le phénomène constaté en 2010 avec l'ouverture des paris en ligne et la création de la ligne Joueurs info service augmente légèrement avec une évolution de 2% des appels de joueurs appelant le numéro d'aide en pensant s'adresser aux services techniques des sites sur lesquels ils jouent.

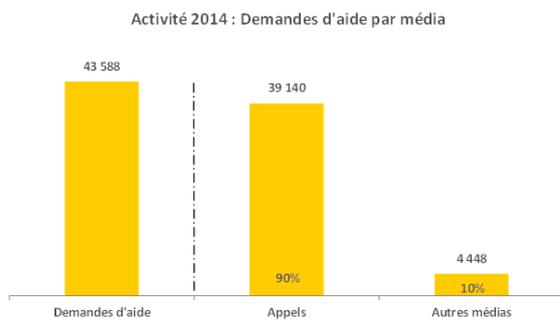


**Le dispositif historique Drogues info service est celui qui reçoit le plus grand nombre de sollicitations.** Drogues info service est le nom le plus connu (depuis l'ouverture du service) et les appels y sont gratuits d'un poste fixe.

Suite à la campagne de communication de fin d'année 2013 et à la mise en avant du numéro d'Alcool info service sur le nouveau site internet associé, les demandes d'aide et d'information traitées en moyenne jour sur le dispositif Alcool info service augmente de 62%.



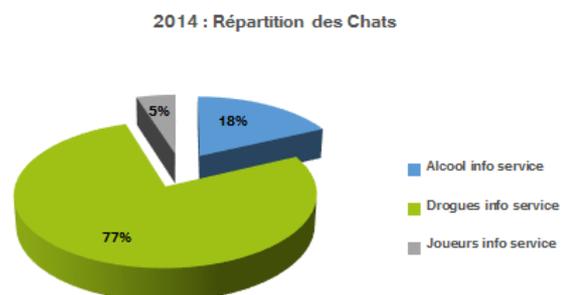
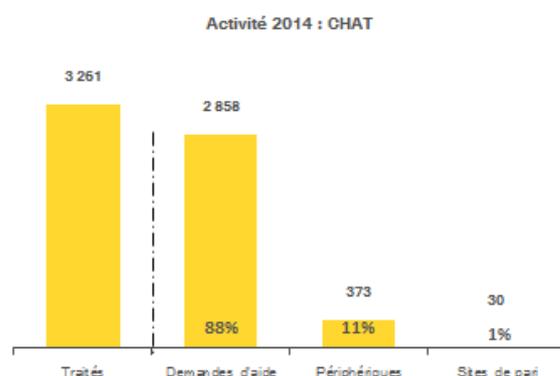
**90% des demandes d'aide et d'information traitées sont des appels.**



Avec le développement de l'offre de service sur internet, les nouveaux médias et en particulier le chat représentent 10% des demandes d'aide traitées soit une évolution de 72% des sollicitations émanant de ces nouveaux médias.

**3 261 Chats ont été traités dont 2 858 demandes d'aide.**

Le service de dialogue en ligne, ouverts en avril 2013, devient après le téléphone le 2<sup>ème</sup> mode de contact. En lien avec la montée en compétence progressive des écoutants, le nombre de chats traités s'est multiplié par plus de 2 entre 2013 et 2014. Bien que majoritairement émis du site Drogues info service, la part des demandes de chat provenant du site Alcool info service augmente légèrement.



**1 296 réponses en ligne ont été traitées en 2014 via le service de questions réponses.**

L'activité questions réponses augmente de manière significative par rapport à 2013 soit 22%. Les questions proviennent à 76% du site Drogues info service.

## 2.2 Activité internet

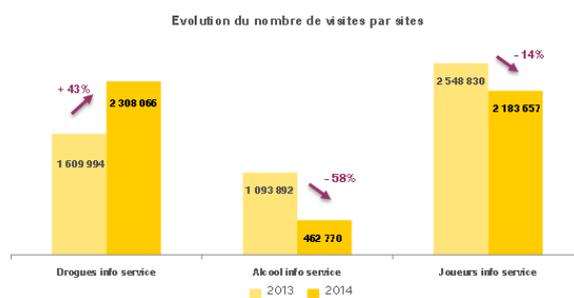
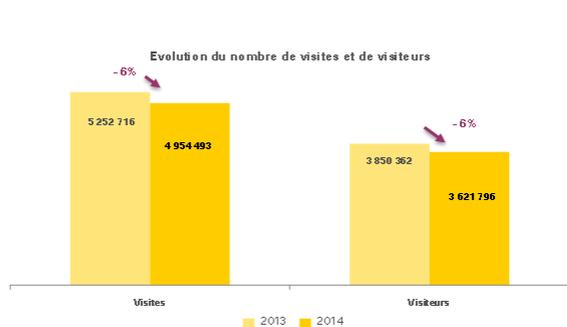
L'année 2014 a été de nouveau une année très chargée pour l'activité internet. L'ensemble des équipes se sont mobilisées, dans le cadre du partenariat avec l'INPES, autour de la refonte complète du site Drogues info service, mis en ligne en décembre 2014 et de la mise en service de la version 2 du site Alcool info service en novembre 2014.

Le service gère à la fin de l'année 2014 trois sites internet, trois comptes twitter et trois chaînes You Tube :

- [www.drogues-info-service.fr](http://www.drogues-info-service.fr),  
Compte twitter @DrogueInfo, [www.youtube.com/user/DroguesInfo](http://www.youtube.com/user/DroguesInfo)
- [www.joueurs-info-service.fr](http://www.joueurs-info-service.fr),  
Compte twitter @JoueursInfo, [www.youtube.com/user/JoueursInfoService](http://www.youtube.com/user/JoueursInfoService)
- [www.alcool-info-service.fr](http://www.alcool-info-service.fr),  
Compte twitter @AlcoolInfo, [www.youtube.com/user/AlcoolInfo](http://www.youtube.com/user/AlcoolInfo)

### 4 954 493 visites pour 3 621 796 visiteurs sur l'ensemble des sites internet.

La légère baisse de fréquentation constatée tous sites confondus est le résultat d'une baisse de 58% des visites sur le site Alcool info service et de 14% sur le site Joueurs info service qui est cependant compensée par une augmentation de 43% des visites sur le site Drogues info service. La baisse des visites sur le site Alcool info service s'explique par un comparatif avec l'année 2013 au cours de laquelle les visites ont augmenté considérablement en fin d'année 2013 suite à la campagne de communication « Alcool, oui on peut dire non », même si, dans des proportions beaucoup plus modestes, la campagne web « Esquive la tise » a généré environ 100 000 visites entre le 25 novembre et le 15 décembre 2014 en multipliant **par 6 en novembre et par 16 en décembre les visites de l'espace Jeunes.**



**A l'inverse, le site Drogues info service voit au fil des ans sa fréquentation augmenter.**

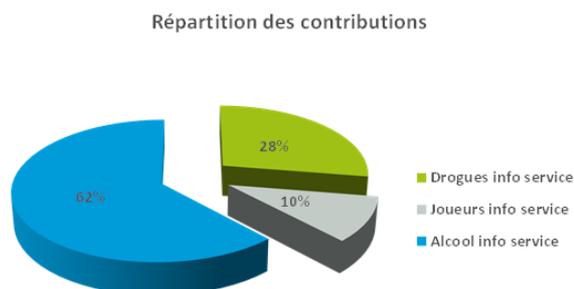
En 2014, Drogues info service représente 47% des visites, il n'en représentait que 32% en 2013.

L'importance des visites sur Joueurs info service est pour une grande part liée au clic des internautes sur les messages de prévention présents sur les sites de jeux et paris en ligne..



**Les contributions aux forums et les témoignages augmentent de 127%** avec 2 286 contributions mises en ligne (1 009 en 2013).

Après seulement un an de fonctionnement, les espaces interactifs du site Alcool info service sont de loin les plus actifs et représentent 62% des contributions contre 28% pour le site Drogues info service et 10% pour le site Joueurs info service.



**L'animation des réseaux sociaux est également en évolution constante** avec 2 051 tweets soit une évolution de 3,5%. En moyenne, plus de 5 tweets par jour sont postés.

Cette augmentation de l'activité s'accompagne d'une augmentation du nombre d'abonnés avec 485 nouveaux abonnés soit un total de 1 669 abonnés.

En 2014, sur @DroguesInfo les tweets les plus retweetés ont concerné la politique des drogues et notamment la question des salles de consommation à moindre risque :

- « Salle de consommation de drogues : utile et en concertation avec les riverains »
- « Salle de conso : la presse n'est pas neutre. Une mise au point de l'association Action Barbès »
- Le plan d'action 2013-2015 de lutte contre les drogues et les conduites addictives MILDT

Sur @Alcoolinfo, c'est un documentaire de France TV sur les jeunes et l'alcool qui a été le plus retweeté en 2014 : « Jeudi soir, dimanche matin : un documentaire sur les jeunes et l'alcool »

Sur @Joueursinfo, l'ouvrage « le droit des jeux d'argent et de hasard » suivi d'un tweet sur l'origine du jeu pathologique comme maladie « #Decouverte : Le jeu pathologique a été désigné comme maladie dès 1561 ! » ont été les plus retweetés.

**Les 16 vidéos présentes sur la chaîne YouTube Drogues info service TV cumulent en 2014 24 552 vues. La chaîne comptabilise 36 nouveaux abonnés.**

Comme en 2013, les deux vidéos les plus regardées sur Drogues info service TV sont :

- « Binge Drinking, quand le cerveau trinque », vidéo de l'Inserm intégrée le 10 février 2012 compte 7 529 vues soit 30% des vues.
- Mikael (cocaïne) - Campagne « Contre les drogues, chacun peut agir » : 3 513 vues en 2014

Début 2014, la chaîne You Tube « Alcool info service » voit le jour avec 3 vidéos disponibles :

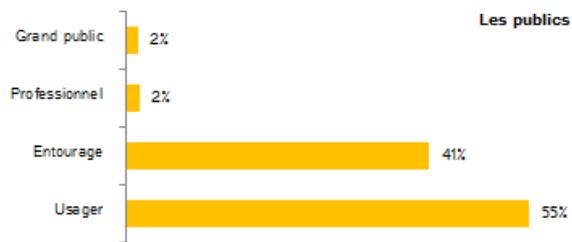
- « Au bar » et « Diner entre amis » - Campagne « Alcool, oui on peut dire non »
- « À contre-pied : les stéréotypes sur l'alcool et les jeunes »

**La création d'articles et de contenus d'actualité a été au cœur des priorités de travail** avec, en particulier, la rédaction de 83 articles pour le nouveau site Drogues info service. Construit de manière identique au site Joueurs info service et Alcool info service, le site Drogues info service comprend 4 espaces d'information :

- « Tout savoir sur les drogues » comptabilisant 65 articles et intégrant en son sein le « dico des drogues ». Celui-ci présente le statut légal, le dépistage, les modes de consommation, les effets, les risques et des conseils de réduction des risques pour une vingtaine de drogues présentées sous forme de fiches.
- « Les drogues et vous », espace dédié aux consommateurs de drogues comptabilisant 10 articles.
- « Les drogues et vos proches », espace dédié à l'entourage des consommateurs de drogues comptabilisant 8 articles.
- « L'actu », espace dédié à l'actualité des drogues au sein duquel les articles sont publiés au fil de l'actualité du domaine.

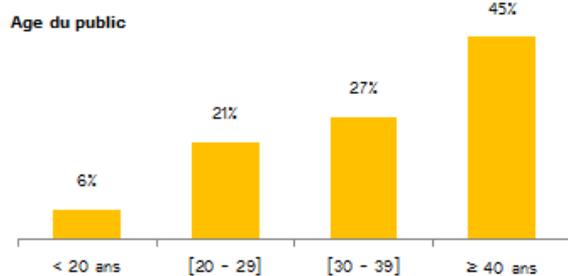
## 2.3 Profils des publics

Les caractéristiques générales du public indiquent les mêmes tendances depuis plusieurs années.



Les demandes proviennent majoritairement :

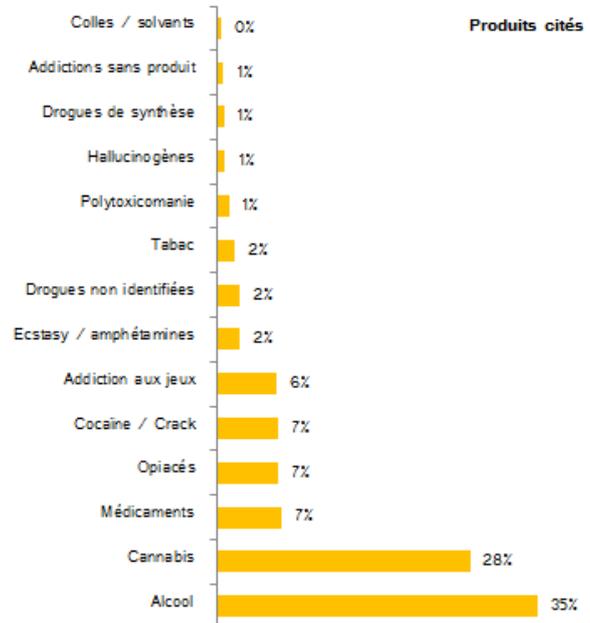
- des usagers à 55 % ;
- des moins de 40 ans à 55 % ;
- des femmes à 56 %.



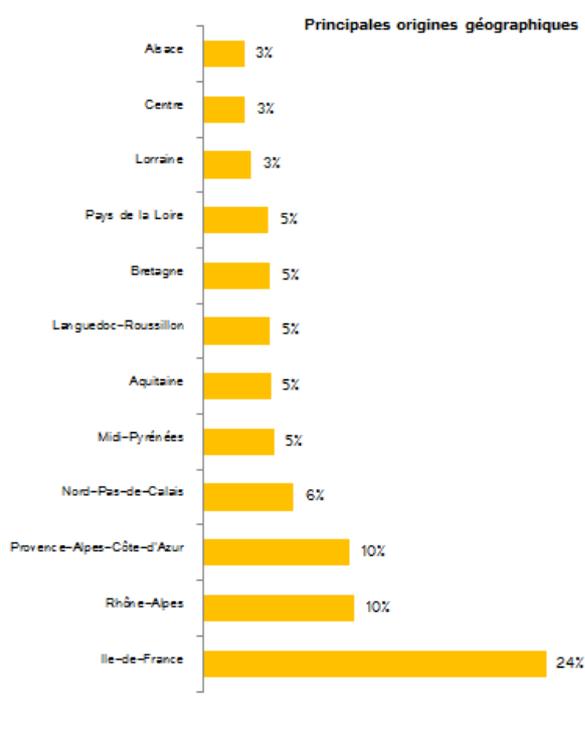
A l'exception de l'addiction aux jeux, depuis plusieurs années, la répartition des produits cités reste stable.

L'alcool est le premier produit cité à 35 % puis viennent le cannabis à 28 %, les médicaments, les opiacés, la cocaïne et le crack à 7% et l'addiction aux jeux 6 %.

Il est à noter que la part des demandes d'aide en lien avec l'alcool augmente de 15%.

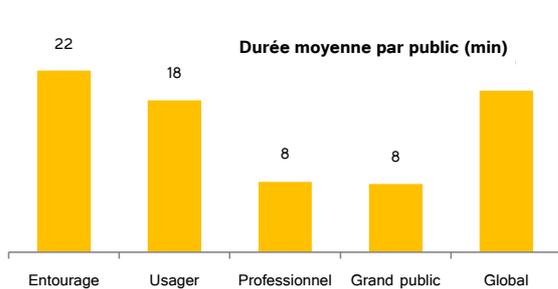


**ADALIS est accessible de l'ensemble du territoire mais 4 grandes régions se distinguent.**



Les demandes d'aide proviennent en premier lieu de l'Ile-de-France à 24% puis de Provence-Alpes-Côte-D'azur et de Rhône-Alpes à 10% et du Nord-Pas-de-Calais à 6%.

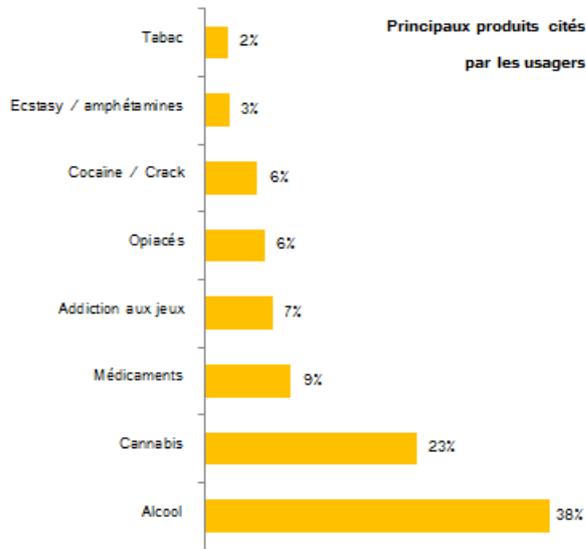
**La durée moyenne des appels et des chats de demande d'aide est de 19 minutes et reste stable.**



**Sur l'ensemble des dispositifs, les appels et les chats de l'entourage sont les plus longs.**

La durée des entretiens avec l'entourage est, depuis le démarrage de l'activité du service, supérieure à la durée moyenne des autres publics. Ces entretiens, proches de la guidance parentale, nécessitent d'explorer la situation du côté de l'utilisateur mais également du côté du proche.

**A l'inverse du public général, les usagers sont majoritairement masculins à 62 %**, même si les sollicitations des usagers femme progressent légèrement passant de 35% à 38%. Agés de moins de 40 ans à 63%, ils sollicitent le service en premier lieu pour l'alcool et le cannabis.



Ce classement est cependant modifié en fonction de l'âge des usagers.

Si l'alcool est le premier produit cité chez les plus de 30 ans, pour les moins de 30 ans c'est le cannabis qui occupe la première place.

De la même manière, les médicaments occupent la troisième place pour les usagers de plus de 30 ans, en lieu et place de ecstasy / amphétamines chez les moins de 25 ans.

A partir de 40 ans, la place de l'alcool et des médicaments devient prépondérante.

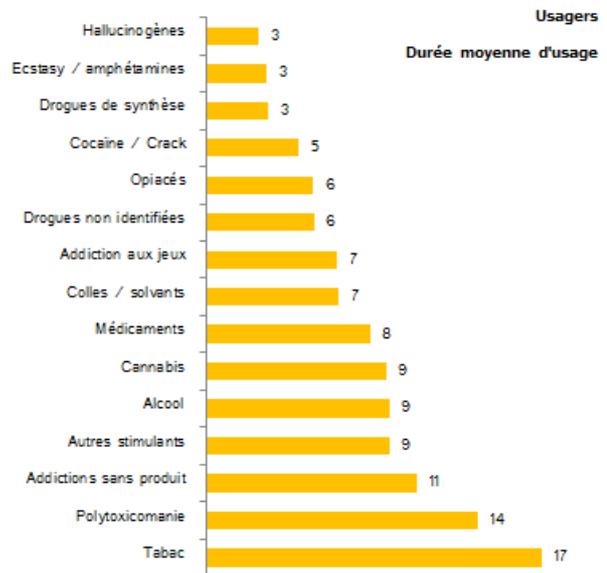
Les usages décrits sont divers mais globalement les usagers sollicitent le service pour un seul produit, consommé régulièrement voire plusieurs fois par jour.

Les usagers témoignent d'une durée moyenne de 9 ans de consommation mais en fonction des produits consommés, d'importantes disparités de durée d'usage existent.

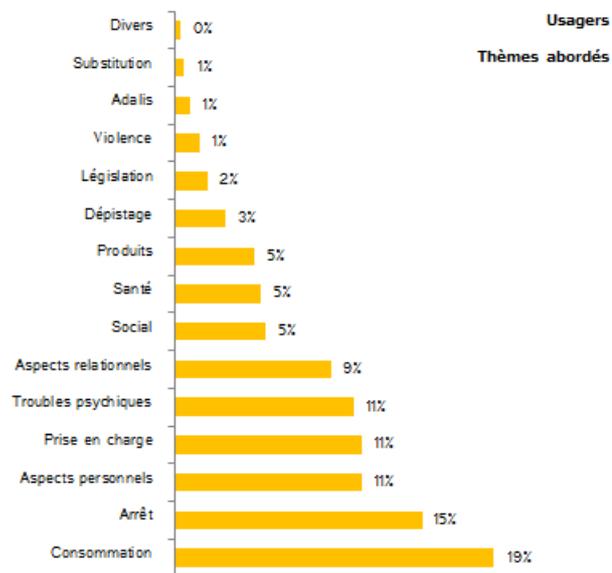
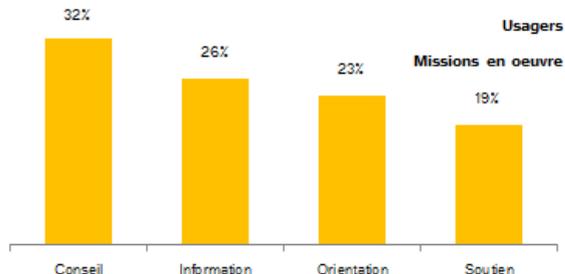
Les usages de tabac, la polytoxicomanie ou les addictions sans produits ont une durée d'usage supérieure à 10 ans.

Pour l'alcool, le cannabis, les médicaments et l'addiction aux jeux, la durée de consommation se situe entre 7 et 9 ans.

Les usages plus récents concernent les drogues de synthèse, l'ecstasy/amphétamines et les hallucinogènes.



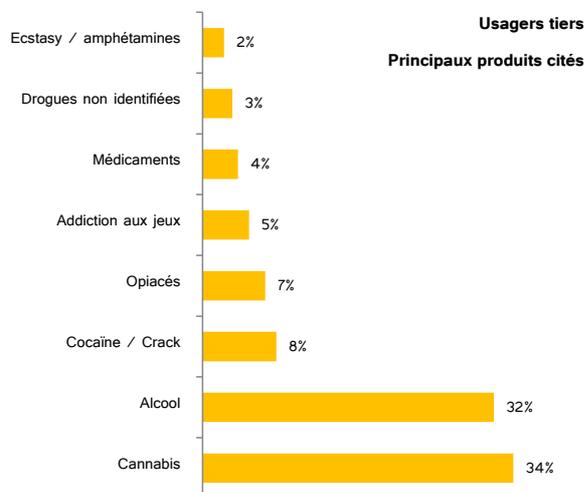
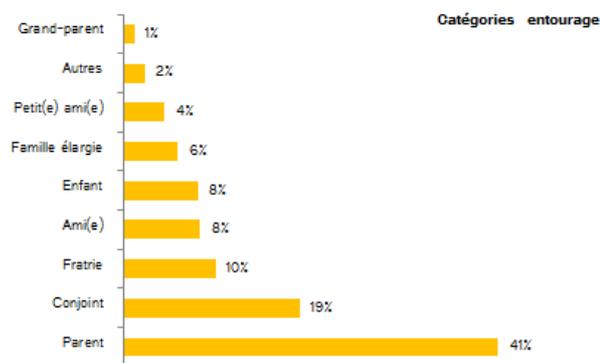
Se questionnant sur leur dépendance, les usagers évoquent leur volonté d'arrêter et, son corollaire, la difficulté d'arrêter. Ils y associent dans une part importante leurs difficultés psychologiques, leurs relations familiales mais également leur solitude voire leur isolement.



L'entourage est pour sa part majoritairement féminin à 80% et âgé de plus de 40 ans à 59%.

L'entourage, composé des parents à 41 %, des conjoints à 19 % et de la fratrie à 10 %, sollicite le service pour des tiers majoritairement masculins à 78 % et âgés de moins de 30 ans à 53 %.

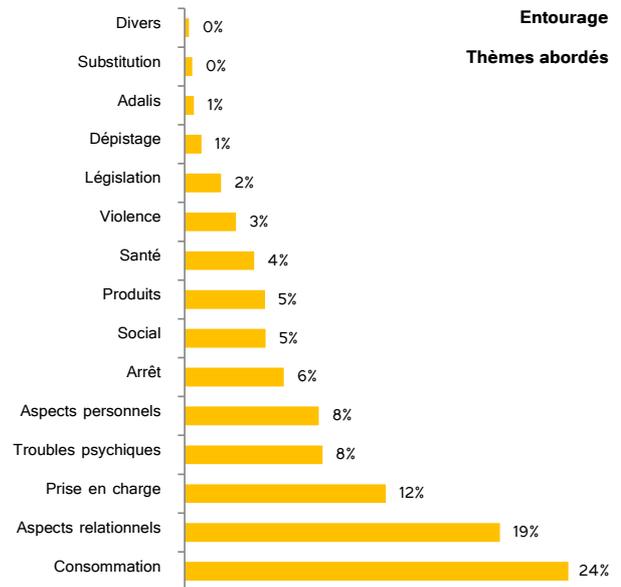
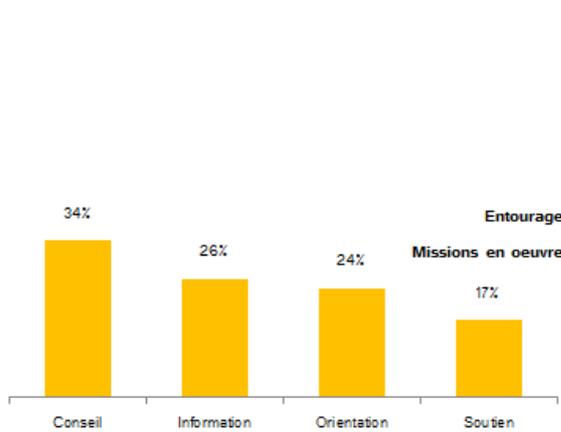
Il est à noter une augmentation de la part des sollicitations provenant des conjoints et des enfants.



Alors que les usagers citent en premier lieu l'alcool, l'entourage cite avant tout le cannabis. Par ailleurs, les usagers évoquent davantage des médicaments, peu présents dans les sollicitations de l'entourage.

Lié à la campagne « alcool oui on peut dire non » et à la mise en ligne du nouveau site Alcool info service en fin d'année, les sollicitations concernant l'alcool augmentent de 26%.

**La mission de conseil occupe une part importante des demandes de l'entourage.** En recherche de la conduite à tenir, l'entourage évoque plus fréquemment les relations familiales, les relations de couple et les difficultés psychologiques en lien avec une dépendance et une consommation abusive de produits.



## CHAPITRE 3 - LE REPERTOIRE DES STRUCTURES

ADALIS est chargé de la réalisation, de la mise à jour et de la mise à disposition du public du répertoire de l'ensemble des structures spécialisées en addictologie.

### 3.1 Le dispositif spécialisé en addictologie

Actuellement, les 2 930 structures qui composent le dispositif sont réparties de la façon suivante :

	Soin ambulatoire	Soin hospitalier	Prévention	RDR*	Hébergement
Nombre de structures <sup>1</sup>	1 122	611	638	507	237

\* dont 235 automates de distribution, récupération ou échange de matériel de réduction des risques

<sup>1</sup> Une structure peut intervenir dans différents secteurs.

Sont comptabilisées les structures accueillant le public. D'autres structures apparaissent dans le répertoire et sont mises à jour telles que les structures gestionnaires de type hospitalier ou associatif, mais ne sont pas disponibles pour l'orientation ni présentes sur les sites Internet. Elles sont recensées et mises à jour afin de rendre compte des liens administratifs et fonctionnels qui existent entre les structures.

### 3.2 Mise à jour du répertoire

**Les mises à jour s'organisent selon plusieurs axes de priorité.**

En premier lieu, est prise en compte l'ancienneté des données (les structures non actualisées récemment sont traitées de façon prioritaire). A ce premier critère viennent s'ajouter des mises à jour imposées par l'évolution du secteur de l'addictologie et les campagnes de prévention.

Une attention particulière a été portée en 2014 au repérage des lieux du champ sanitaire proposant du soin post-sevrage, notamment les services de soins, de suite et de réadaptation (SSRA). Ce type de prise en charge s'est développé ces dernières années et cette évolution se constate naturellement dans l'annuaire avec 50% d'augmentation du nombre de SSRA, qui passe de 50 à 76. Un travail spécifique a été mené en vue d'informer sur ces dispositifs qui offrent de nouvelles possibilités d'orientation des publics qui sollicitent le service.

Les projets du service orientent également le travail de mise à jour. Un travail spécifique de recensement de l'ensemble des points de Consultations Jeunes Consommateurs (CJC) a été mené en prévision de la campagne de communication de début d'année 2015. Outre les CJC en Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA), ont été enregistrées les CJC dans les consultations avancées en Maisons des adolescents, dans les Points accueil jeunes (PAEJ, PAJ, PAEJP), dans les Missions locales... Ainsi, l'annuaire recense à la fin de l'année 2014, 522 points de consultation recevant les jeunes et leurs parents.

Au cours de l'année 2014, **91% de la base d'orientation a été mise à jour** (automates et structures accueillant du public), contre 90% en 2013.

Par ailleurs, la base d'orientation s'est enrichie de 183 structures, essentiellement des CSAPA en ambulatoire et leurs antennes, des lieux d'accueil jeunes au titre de Consultations jeunes consommateurs, des unités

hospitalières de soins aigus, de liaison ou de soins résidentiels, des dispositifs de réduction des risques (CAARUD, automates et antennes mobiles d'échange de seringues ou des structures gestionnaires.

### 3.3 Un outil au service du public

Le répertoire, utilisé tant en interne par les équipes d'ADALIS que par les internautes via les espaces « S'orienter » et « Adresses utiles » des sites internet, est un outil essentiel dans la mise en œuvre de la mission d'orientation du service.

**Le répertoire est utilisé par les écoutants via les entretiens téléphoniques, les chats et les questions réponses, en vue d'orienter le public, quand cela est pertinent.**

- En 2014 : 16 563 orientations ont été effectuées. Ainsi, 38 % des demandes d'aide ont donné lieu à une orientation. Les demandes de l'entourage sont celles qui ont le plus souvent nécessité une orientation avec 43,5 % des personnes orientées. Viennent ensuite les demandes des professionnels, orientés dans 43 % des cas, alors que l'on propose une orientation à 33 % des usagers qui nous sollicitent.
- 20 177 adresses de structures ont été délivrées aux personnes qui nous sollicitent, ce qui représente 67 % de la base d'orientation.
- Les orientations effectuées concernent à 55 % les CSAPA en ambulatoire et leurs antennes. Viennent ensuite les unités de soin en addictologie à hauteur de 7 %. 2,5 % concernent des structures de réduction des risques et des lieux de soins résidentiels collectifs.

**Le répertoire est une rubrique qui attire de nombreux internautes.**

Sur chacun des sites, afin de faciliter l'accès à l'information sur les lieux d'aide, plusieurs modalités de recherche sont proposées :

#### Une recherche intuitive standard

- Sur [www.drogues-info-service.fr](http://www.drogues-info-service.fr) et [www.alcool-info-service.fr](http://www.alcool-info-service.fr) une recherche de proximité a été choisie : l'internaute entre l'adresse ou le lieu de son choix et l'ensemble des structures existantes lui est proposé sous forme de liste de la plus proche à la plus éloignée. Il a la possibilité d'affiner sa demande en choisissant le type de prise en charge qui l'intéresse (sevrage ambulatoire, hospitalier, soutien individuel ou soutien familial par exemple...)
- Sur [www.joueurs-info-service.fr](http://www.joueurs-info-service.fr), une recherche par étape a été privilégiée : l'internaute choisit un département et l'ensemble des lieux intervenant sur les questions de jeu pathologique dans ce département lui sont fournis sous la forme d'une liste. Ensuite, comme sur les autres sites, il a la possibilité d'affiner sa demande en choisissant une prise en charge.

#### Une recherche professionnelle

- Sur [www.drogues-info-service.fr](http://www.drogues-info-service.fr), une recherche multicritère a été proposée. Pensée pour les professionnels, elle leur permet de filtrer les établissements selon les critères qui ont du sens pour eux (type de structure, prises en charge proposées, domaines d'intervention, région administrative, département, commune).

### Un accès en un clic à un dispositif précis

- Enfin, accompagnant les articles, chaque fois qu'un dispositif est évoqué ou un conseil de prise en charge donné, un système de pré-requête permet à l'internaute de visualiser les établissements décrits existant à proximité du lieu de son choix (son domicile par exemple) sans avoir à construire lui-même sa recherche. Particulièrement adaptée à un public de non spécialiste, cette fonctionnalité contribue à faciliter la demande d'aide du plus grand nombre.

## 3.4 Un outil au service des professionnels

L'espace extranet du site, ouvert en mai 2010, permet aux professionnels, après inscription, de pouvoir modifier les informations concernant leur structure. Ils peuvent également effectuer des recherches plus précises, les enregistrer et accéder à plus d'informations sur les structures qui composent le dispositif spécialisé. Les inscriptions à l'espace professionnel se font, soit lors des « phoning » effectués par l'équipe d'ADALIS, soit via nos sites Internet.

- Au 31 décembre 2014, 1 311 professionnels sont inscrits à l'espace professionnel et peuvent mettre à jour les informations de 2 427 structures.
- La part de structures accueillant du public qui disposent d'un référent extranet est de 85 %. Cette part était de 78 % en 2013.
- Au cours de l'année, 68 personnes ont rejoint l'espace et 253 structures ont été actualisées via l'extranet soit 9,5 % des structures.

**Au cours de l'année 2014, 13 demandes de listing nous ont été adressées au lieu de 5 en 2013.**

Cette année, ces demandes émanaient :

- D'institutions : DGS, MILDECA, OFDT, Secrétariat d'Etat à la politique de la ville ;
- De professionnels intervenant de l'addictologie à la recherche d'une liste pour l'orientation de leurs patients, pour la diffusion d'une newsletter ou pour l'envoi en nombre d'une information concernant une manifestation ;
- De professionnels non spécialisés à la recherche d'intervenants spécialisés.

**En 2014, les messageries des sites internet ont permis de traiter 110 demandes** essentiellement de professionnels. Ces demandes concernent :

- les connexions à l'espace extranet,
- les informations mises en ligne sur les structures,
- l'orientation ou des besoins en documentation.

### 3.5 Des relations partenariales renforcées

En 2014, l'équipe base de données et documentation et les pôles régionaux d'Adalis ont renforcé les relations du service avec les partenaires de nos domaines d'intervention. L'intérêt de ces rencontres ou de ce travail partenarial est d'ancrer le service dans le dispositif, de mieux connaître la réalité des professionnels de terrain et d'améliorer notre connaissance des dispositifs ou des modes de prises en charge, en vue d'en informer les publics qui nous sollicitent. Les modalités de rencontres ou de travail partenarial sont de différentes natures. En voici, quelques exemples :

- **Les visites de structures** spécifiques ou emblématiques de prises en charge comme le centre Ithaque à Strasbourg présentant une activité de CSAPA et de CAARUD, la Consultation Jeune Consommateurs à l'hôpital Joseph Ducoing de Toulouse, la maison des adolescents de Toulouse, le centre Aurore de Gagny proposant des séjours courts pour sortants de prison ou personnes sous-main de justice, l'unité d'addictologie de Paul Brousse à Villejuif, le CSAPA Liberté de Bagneux, premier centre extra hospitalier de délivrance du traitement de substitution à la Méthadone.
- **Les échanges de pratique** avec des intervenants très différents et parfois connexes au champ de l'addictologie comme avec les mouvements néphalistes ou avec une commissaire pour évoquer la législation et le travail de terrain des forces de l'ordre en matière de stupéfiants.
- **Les échanges autour de sujet d'expertise ou de recherche** comme le travail de collaboration avec le service toxicologique de l'unité d'addictologie du centre Fernand Widal à Paris autour des questions de dépistage mais également autour de la contribution d'Adalis à des thématiques spécifiques de recherche sur les usages et effets de certaines drogues (drogues de synthèse et Méthylphénidate).
- **La participation à des réseaux et groupes de travail locaux** en vue de mieux connaître les acteurs de terrain mais également d'être mieux identifié par ces mêmes acteurs de terrain comme par exemple la participation aux Assises régionales en addictologie réunissant 350 à 400 professionnels de la région Nord-Pas de Calais, la participation aux réunions du réseau Jeu Gambling de la région Nord Pas de Calais, aux rencontres organisées par l'Agence Régionale de Santé qui a cette année concernée un travail plus spécifique sur le jeu pathologique, avec la mise en place de binômes référents.

## CHAPITRE 4 – ZOOM SUR LA LIGNE JOUEURS INFO SERVICE

La loi relative à l'ouverture à la concurrence et à la régulation du secteur des jeux d'argent et de hasard en ligne prévoit dans son article 29 une assistance à distance apportée aux joueurs :

« Un numéro d'appel téléphonique est mis à la disposition des joueurs excessifs ou pathologiques et de leur entourage par les pouvoirs publics sous la responsabilité de l'Institut national de prévention et d'éducation pour la santé ».

L'INPES a confié cette nouvelle ligne de prévention au GIP ADALIS. La ligne Joueurs info service a été ouverte le lundi 7 juin 2010. En conformité avec la loi, un numéro d'appel non surtaxé a été choisi : le 09 74 75 13 13. Ce service fonctionne donc 7 jours sur 7, de 8h à 2h. Il est anonyme, et confidentiel.

Conformément à la loi, le numéro est intégré dans le message de prévention qui figure sur les sites de paris et de jeux en ligne ainsi que sur les communications commerciales en faveur de ces sites. Un clic sur le message de prévention conduit en outre vers le site [www.joueurs-info-service.fr](http://www.joueurs-info-service.fr)

### 4.1 Le dispositif de prise en charge des joueurs et de leur entourage

En 2014, la part des structures déclarant intervenir dans le champ de l'addiction aux jeux d'argent et de hasard continue à s'élargir.

Si cette augmentation ne témoigne pas toujours d'une file active importante de joueurs parmi les personnes prises en charge, elle montre la volonté des structures d'accueillir ce public, en problématique unique ou en tant qu'addiction associée, mais aussi le développement de l'approche globale en addictologie. Ainsi, les structures de soin résidentiel n'ont pas encore une demande importante d'accueil de joueurs mais peuvent être confrontées, à l'accueil d'un résident dépendant à une substance et par ailleurs joueur pathologique.

	Soin ambulatoire	Soin hospitalier	Prévention	Soin résidentiel
Nombre de structures	901	222	223	91
Evolution par rapport à 2013 <sup>1</sup>	↑ 12%	↑ 9%	↑ 9%	↑ 21%

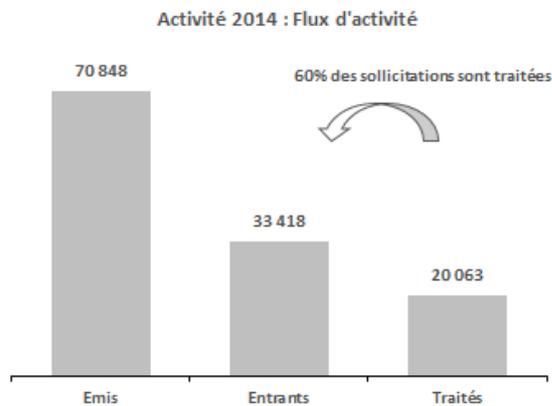
<sup>1</sup> Ne sont comptabilisées que les structures qui prennent en charge ou mènent des actions de prévention sur la thématique du jeu, et non pas celles qui n'effectuent qu'un premier accueil en vue d'une orientation vers un partenaire.

#### Les binômes jeu

La circulaire DGS n°2012-395 du 22 novembre 2012 prévoit de renforcer la prise en charge des joueurs pathologiques par la création de « binômes jeu ». Ces binômes sont constitués d'un-demi ETP de psychologue et d'un demi ETP d'assistant social ou de conseiller en économie sociale et familiale qui interviennent dans un même Centre de Soins, d'Accompagnement et de Prévention en Addictologie (CSAPA). Ce dispositif se met progressivement en place. A la fin de l'année 2014, six de ces binômes sont référencés dans l'annuaire. Le repérage se poursuivra début 2015 afin de proposer rapidement un recensement exhaustif de ce dispositif.

## 4.2 Activité et accessibilité de la ligne

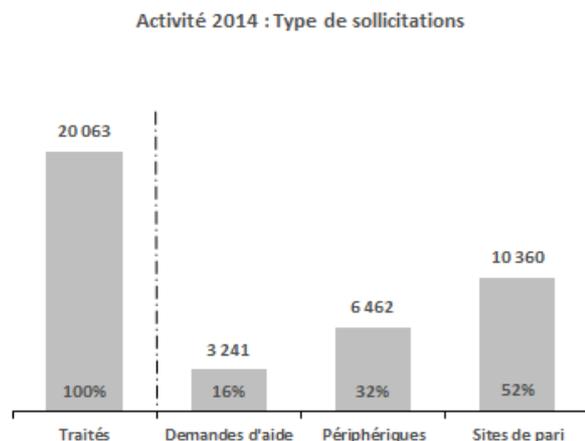
En 2014, 20 063 sollicitations du public ont été traitées par le dispositif Joueurs info service.



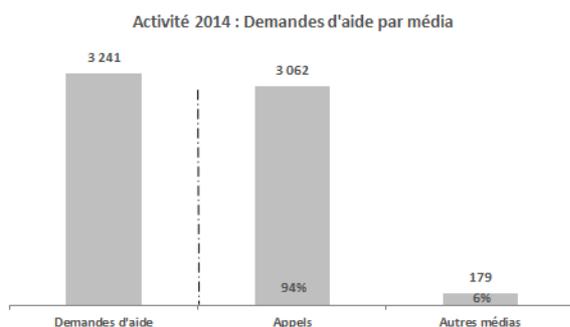
Les sollicitations sur le dispositif Joueurs info service continuent de progresser légèrement avec une augmentation des sollicitations émises et entrantes, respectivement de 7% et 12% et une augmentation de 2% des sollicitations traitées.

3 241 demandes d'aide et d'information ont été traitées par le dispositif « Joueurs » en 2014, soit une moyenne de 9 demandes par jour au lieu de 11 en 2013.

Malgré la modification du message d'accueil en 2011 et la mise en ligne du site internet d'aide en janvier 2013, la part des appels périphériques et des appels d'assistance des sites de pari en ligne augmente légèrement au détriment des demandes d'aide et représente environ 84 % des demandes traitées.



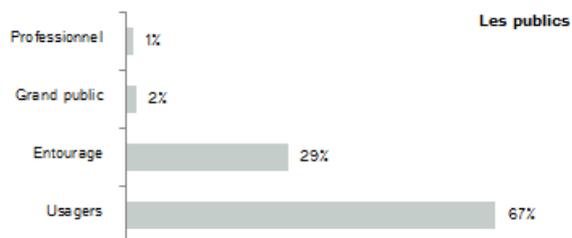
Avec le développement de l'offre de service sur internet, les nouveaux médias (questions réponses, chats) représentent 6% des demandes d'aide traitées.



Les nouveaux médias qui représentaient en 2013 une part plus importante pour le dispositif « Joueurs » que pour l'ensemble d'Adalis, voient leur part diminuer sur Joueurs info service alors qu'elle progresse sur l'ensemble des dispositifs.

### 4.3 Profils des publics

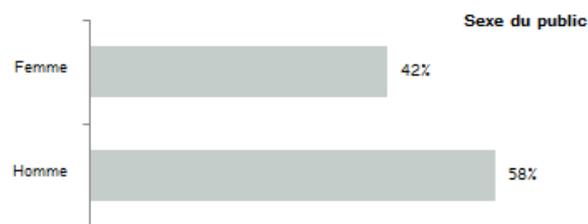
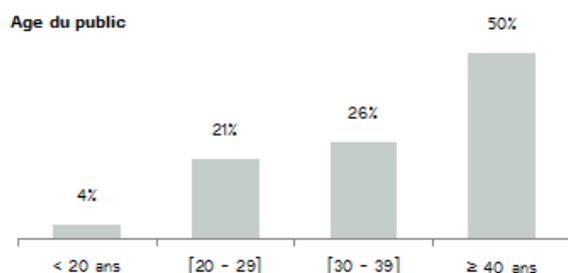
Pour être au plus près du descriptif des demandes d'aide et d'information, les sollicitations liées aux opérateurs de sites de jeux en ligne n'ont pas été prises en compte dans les données générales.



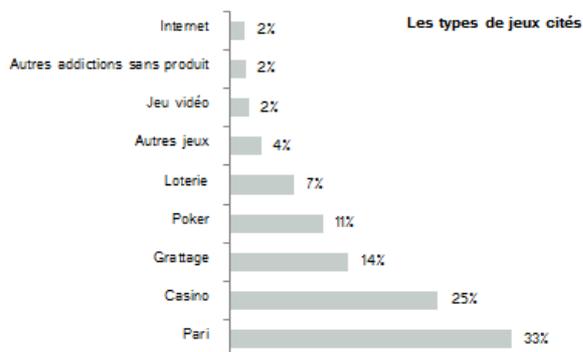
Les demandes proviennent majoritairement :

- des usagers à 67 % ;
- des plus de 40 ans à 50 % ;
- des hommes à 58 %.

**Il est à noter un rajeunissement du public, avec une augmentation des sollicitations émanant de la tranche d'âge 20-29 ans.**



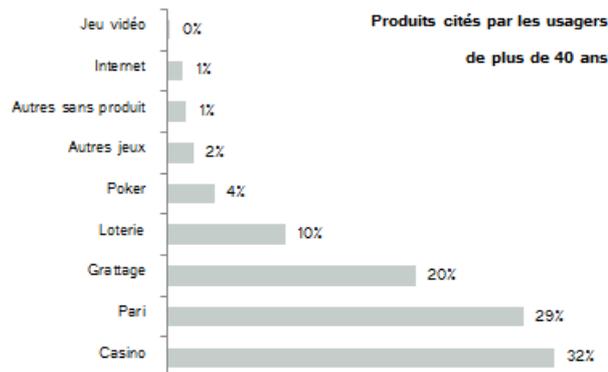
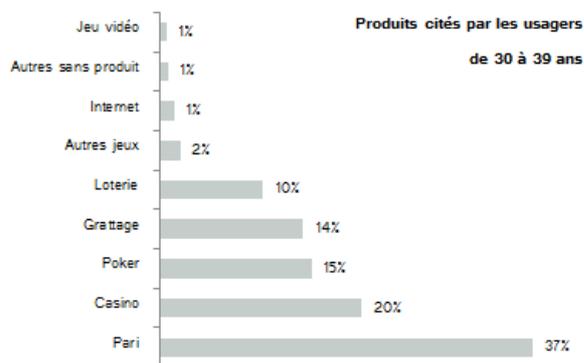
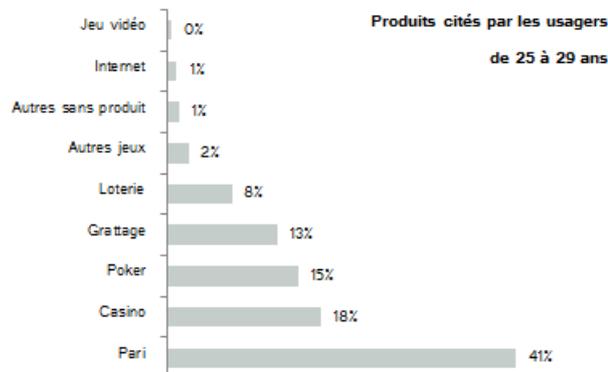
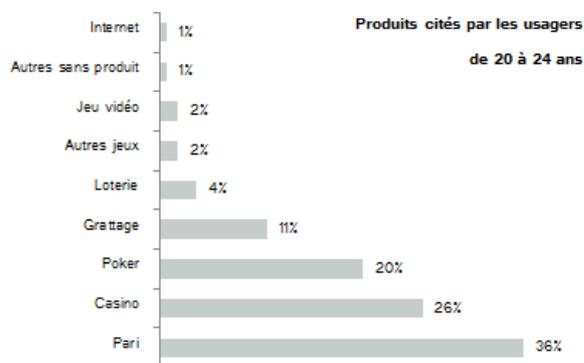
Depuis l'ouverture du dispositif Joueurs info service, les paris sont les premiers jeux cités.



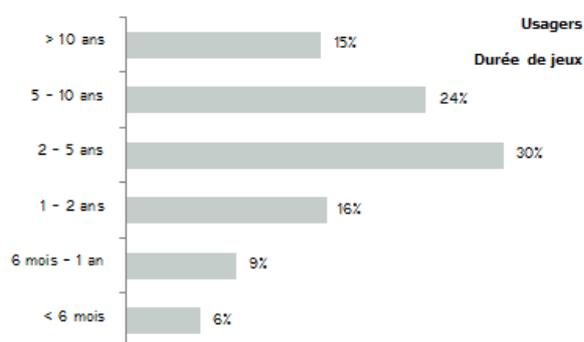
**Si la part des sollicitations autour des paris est constante, en revanche le poker est en perte de vitesse.** Il ne représente plus que 11% des demandes d'aide au lieu de 21% en 2011 et 16% en 2012.

Les joueurs qui sollicitent le service sont plus massivement masculins que sur l'ensemble des dispositifs soit 74% au lieu de 62%, et ils sont également nettement plus âgés : 47% des personnes concernées ont plus de 40 ans au lieu de 37% sur l'ensemble des dispositifs.

A l'exception des paris, les produits cités par les usagers varient en fonction de l'âge des joueurs. Pour les joueurs de moins de 30 ans, les sollicitations concernant les paris et le casino progressent par rapport à 2013 au détriment des sollicitations concernant le poker. Au-dessus de 40 ans, le casino prend une place de plus en plus importante.

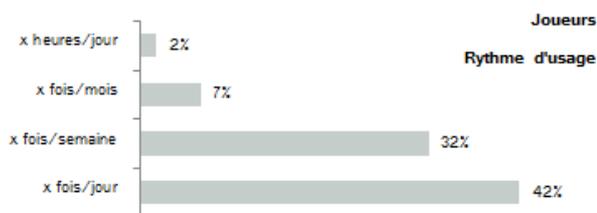


Comme en 2013, la majorité des jeux cités sont terrestres à 73 %. Ce constat est vrai pour l'ensemble des jeux à l'exception du poker qui se joue à 72% en virtuel.



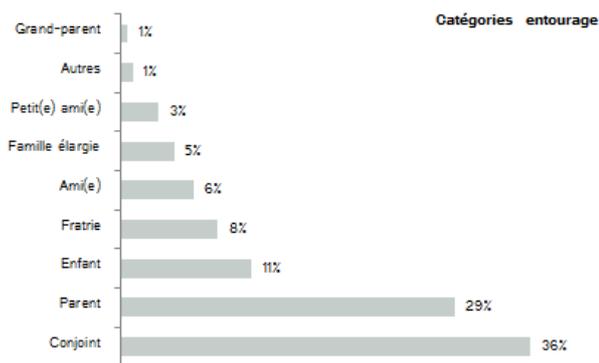
Si la durée moyenne de jeu est identique à celle de 2013 soit 7 ans, en 2014, les parts des joueurs déclarant une durée moyenne de jeu entre 1 et 2 ans et entre 5 et 10 ans augmentent.

La grande majorité des joueurs qui nous sollicitent font état d'une pratique intensive de jeu. En effet, 42 % déclarent jouer plusieurs fois par jour et 32 % plusieurs fois par semaine.

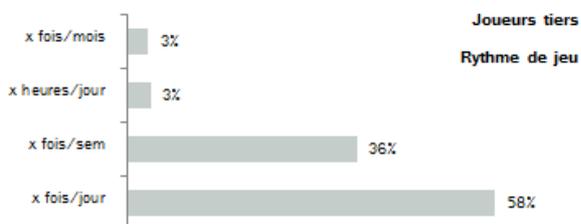
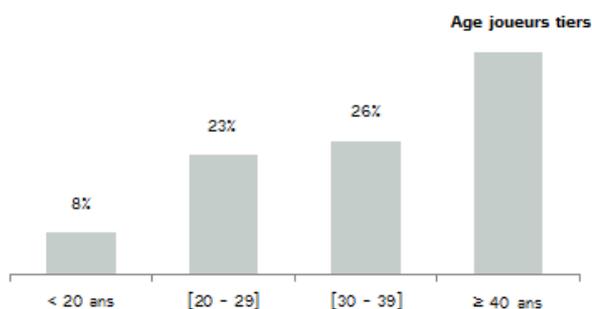
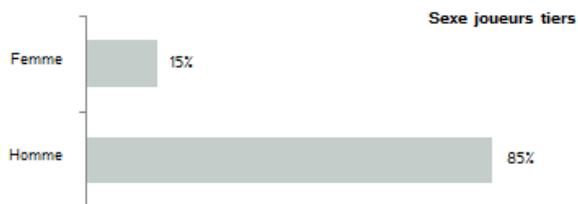


L'entourage des joueurs, moins présent sur le dispositif « joueurs » que sur les autres dispositifs, est à 79 % féminin et âgé de plus de 40 ans à 49 %.

Contrairement à l'ensemble des dispositifs d'Adalis, les demandes proviennent très majoritairement des conjoints à 36 % puis des parents à 29%.



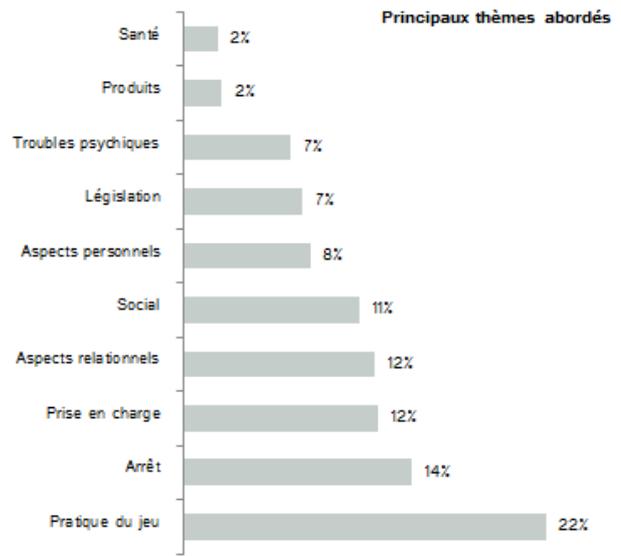
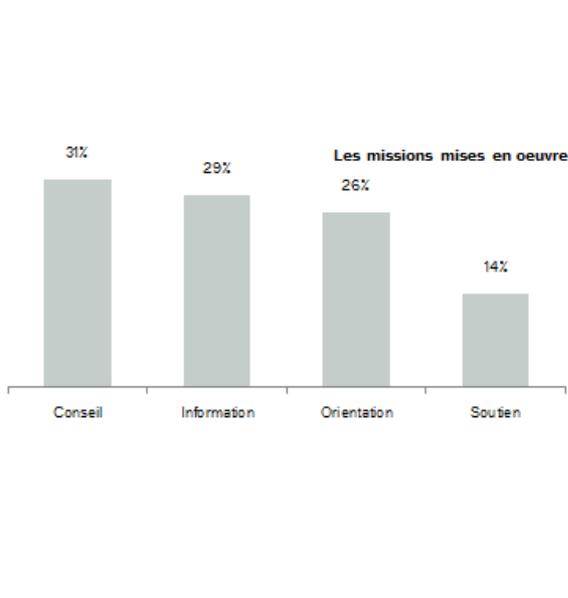
L'entourage demande de l'aide pour des tiers majoritairement masculins et âgés de plus de 40 ans.



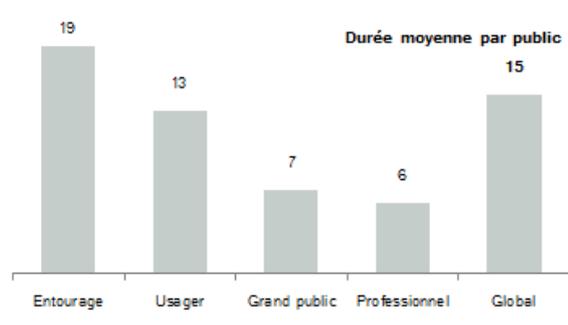
L'entourage s'inquiète comme les joueurs d'une pratique de jeu qui est installée depuis de nombreuses années, en moyenne 7 ans. Par contre, il évalue la pratique de jeu de leur proche plus intensive que celle décrite par les joueurs eux-mêmes et beaucoup plus tournée vers les jeux pratiqués en virtuel (39% au lieu de 27%) qu'en terrestre.

La pratique du jeu est le thème le plus souvent abordé dans les appels tant par les joueurs (21 %) que par l'entourage (24 %). L'arrêt est le deuxième thème évoqué par les joueurs alors que pour l'entourage, les aspects relationnels sont au cœur des demandes.

L'évocation des aspects sociaux et législatifs, en lien avec les difficultés financières et l'interdiction volontaire de jeu, est une des spécificités du dispositif Joueurs info service.



Comme pour l'ensemble des dispositifs, la durée moyenne des appels et des chats entourage est supérieure à celle des joueurs.



#### 4.4 Activité internet

2 183 657 visites et 1 404 986 visiteurs sur le site internet joueurs info service.

Comme en 2013, le site Joueurs info service connaît une baisse de fréquentation sur l'ensemble de l'année à hauteur de 14%.

Cette baisse de fréquentation est à mettre en corrélation avec la publication du nouveau site d'aide et d'information Joueurs info service au début de l'année 2013. De mieux en mieux identifié par les internautes comme un site d'aide à distance, le site Joueurs info service génère un trafic un peu moins important mais plus qualitatif. Malgré cette baisse, la fréquentation du site reste assurée par les bandeaux de prévention présents sur les sites de jeux en ligne conduisant en un clic sur le site.



La diminution de fréquentation sur le site Joueurs info service amorcée au 2ème trimestre 2013 se poursuit en 2014.

Après une diminution importante en 2013, passant de 86 % à 60 %, le taux de rebond se maintient en 2014 à 61%, confirmant une meilleure identification du site par les internautes comme un site d'aide à distance. Bien que ce taux reste élevé, cette diminution s'accompagne d'une augmentation de la durée moyenne de consultation du site à 38 secondes et par le nombre moyen de pages consultées de 1,32 page.

**Comme en 2013, l'espace « Joueurs », espace d'information s'adressant aux joueurs en difficulté, est l'espace qui comptabilise le plus grand nombre de page vues soit 80 285.**

Dans l'espace « joueurs », les articles les plus consultés sont :

- l'article « Se faire interdire ou exclure des casinos et sites de jeux », 23 239 vues,
- l'article « Quelques éléments clés pour arrêter », 8 407 vues.

**Les pages d'accueil des espaces « Grand public » et « Entourage » connaissent une belle fréquentation avec respectivement 57 830 et 27 741 pages vues avec en particulier la consultation des articles :**

- « une réglementation ancienne basée sur un principe de prohibition », 6 766 vues,
- « Comment savoir si un proche a un problème de jeu ? » 6 026 vues.

**L'ensemble des espaces interactifs du site Joueurs info service génère une fréquentation importante et reste l'une des entrées principales vers le site.**

Si l'espace forums est le 4<sup>ème</sup> espace consulté, après la page d'accueil et les espaces « joueurs » et « grand public », il génère peu de contributions soit 212 contributions. 87% de ces contributions proviennent des joueurs.

En 2014, 26 témoignages ont été postés.

**L'espace « perso » se distingue et représente à lui seul 42 956 pages vues.** Actuellement, le site Joueurs info service compte 539 inscrits.

## 4.5 Quelques exemples de questions posées dans l'espace « vos questions nos réponses »

Les questions posées dans l'espace « vos questions nos réponses » illustrent les préoccupations des internautes autour de la pratique excessive des jeux. Qu'ils soient joueurs ou entourage de joueurs, ils recherchent des solutions pour lutter contre cet engrenage que peut devenir la pratique excessive des jeux d'argent.

Ce jeune homme de 24 ans décrit très bien la montée en puissance de sa pratique de jeux, son incapacité à la contrôler et son incompréhension sur les mécanismes en jeux :

« **Besoin d'éclaircissement** ». « Bonsoir, ... j'ai 24 ans. Je ne sais pas si j'ai une addiction aux jeux ou uniquement des pulsions, bref je suis là pour avoir des réponses et éclaircissements. Cette "addiction" a commencé lorsque j'avais 17 ans, lorsque j'ai eu accès à mon compte bancaire où y figuraient des économies laissées par des membres de ma famille. Mes parents étant en très grandes difficultés financières, je voulais les aider à tout prix, c'est là où j'ai découvert les paris sportifs en ligne. En un an et demi, j'y ai balancé 90% de mes économies (8 000 euros), ce qui est énorme lorsque l'on est ni étudiant, ni actif. Puis s'en est suivie une loi de l'Etat régulant les jeux d'argent en ligne, cela a sonné comme une tragédie pour moi. En y repensant aujourd'hui, cela m'a je pense évité de couler. Je suis parti à l'étranger pendant deux ans, et il s'avère que dans ce pays, les jeux d'argent en ligne étaient autorisés (je me suis rendu dans ce pays sans arrière-pensée, pour moi parier c'était fini), et je m'y suis donc remis. En plus des paris sportifs, j'ai commencé le poker, les chevaux et les casinos (ouverts 24/24 dans ce pays). En deux ans j'y ai laissé à nouveau 10 000 euros environ. Fraîchement de retour en France, j'ai coulé mes économies durement gagnées encore une fois aux chevaux/poker, environ 3 500 euros. Dernière perte il y a une heure, 180 euros... je perds x somme, je dépose tout de suite pour récupérer ma perte etc... Jusqu'à ne pas avoir les moyens de suivre. En laissant passer quelques jours, je me dis que c'est perdu, autant passer à autre chose, puis rebelote... Mais entre ces périodes, je ne pense pas au jeu... **donc je ne sais pas comment me soigner puisque je ne sais pas ce dont je suis victime...** En tout cas, c'est décidé, j'arrête, et pour de bon !! PS : ce qui m'a fait passer le pas de couper les ponts avec ces sites sont les messages des internautes laissés ici, bravo pour votre courage... »

Les questions présentées ci-dessous sont emblématiques des questionnements des joueurs. **A travers les interdictions ou restrictions de jeu et les dossiers de surendettement, les joueurs tentent de trouver des solutions à leur pratique de jeu, parfois de manière très ambivalente.**

« **Interdiction de casino** ». « Bonjour, j'ai peur et j'ai besoin d'aide. Je suis addict aux jeux de casino. Avant qu'il ne soit trop tard, je voudrais me faire interdire de casino. Je sais que je suis dépendante (je suis le type même de la personne addictive aux jeux de casino). J'ai honte et je culpabilise. Je sais pourquoi je joue ; mais malheureusement je ne peux pas éliminer la cause, mais je peux encore agir sur les conséquences. Je sais qu'il faut aller dans les services de police pour signer des documents. Avez-vous des retours de joueurs sur ces rencontres avec la police ? **Je n'ai ni besoin de morale ni de défiance à mon égard, j'ai assez honte comme ça.** Merci de votre aide »

« **Interdiction** ». « Bonjour, est-il possible de se faire interdire de jeux de la FDJ ? »

« **Levée d'interdiction de jeu** ». « bonjour. j'ai été interdit volontaire de jeu pendant 4 ans et j'ai envoyé au début du mois de juillet une demande de levée d'interdiction de jeux, **mais 2 semaines après j'ai envoyé une autre lettre pour annuler ma première demande.** Mais je viens de recevoir aujourd'hui un courrier me signalant que je ne suis plus sur la liste des interdits de jeux, ma seconde lettre n'ayant donc pas été prise en compte. **QUE puis-je faire ? JE SUIS OBLIGE DE repasser par une nouvelle demande d'interdiction** comme j'ai fait il y a 4 ans ? merci de votre réponse au revoir »

« **Restriction** ». « bonjour cela fait quelques temps que je joue aux casinos en ligne. Je commence à entrer dans un cercle vicieux, je remise plus pour me refaire. Mais je sais bien qu'au final on n'y arrive pas. J'ai déjà tenté une fois de me bloquer sur un site où je jouais avant. Au bout de 6 mois, cette interdiction est venue à échéance et j'ai rejoué de plus belle. Pire je me suis même réinscrite sur un autre site, chose qu'il ne faut pas faire. **Maintenant je comprends ma douleur. Je commence à avoir de sérieux problèmes financiers et si je ne fais rien, je sais que la pente sera plus difficile à remonter.** Après des limitations de mises, des interdictions volontaires sur les sites j'ai envie d'annuler ma carte bancaire. Croyez-vous que ce soit une solution ? Je sais que j'ai besoin d'interdit mais surtout pas un interdit bancaire...j'ai envie d'être active dans ma démarche. je sais que ça ne fonctionnera que si je prends les devants... pensez-vous que ce soit un bon début ? »

« **Dossier de surendettement.** » « bonjour, j'avais ces crédits; j'ai essayé de jouer pour pouvoir tout payer et aider ma mère; j'ai perdu; j'ai continué, encore et encore, en espérant que ça irait mieux... **c'est la fin, je n'ai plus la possibilité de rembourser mes crédits, je ne peux plus en prendre, c'est un cycle infernal,** je veux déposer un dossier de surendettement, mais j'ai peur qu'il soit refusé à cause du jeu. Sur certains forums, on me dit que ça peut être accepté, mais je lis souvent que la procédure échoue systématiquement quand il y a jeu en ligne. Pouvez-vous me renseigner à ce sujet? Merci PS: pour prouver que c'est fini, j'ai fait une demande d'interdiction de jeu; j'attends la convocation »

**Le cercle infernal décrit par les joueurs est tel que plus aucune solution n'est envisagée.**

**« Je préfère la mort ».** « Je vous jure si quelqu'un ne vient pas à mon aide je vais me pendre je souffre je passe tout mon temps dans les casinos j'ai perdu tout dans ma vie j'ai vendu ma moto mes meubles je suis endetté partout j'ai plus d'ami ni de copine, mes parents se sont fâchés contre moi je passe tout mon temps à fumer la cigarette chaque jour on me convoque pour des problèmes de dettes je souffre aidez-moi sinon je sais que je vais pas durer dans ce monde »

**L'entourage est lui aussi en recherche de solution, se retrouvant souvent impuissant devant des propos et des comportements irrationnels.**

**« Un ami dépendant ».** « J'ai un problème, mon ami est complètement dépendant aux jeux d'argent. Son dernier jouet, les paris sur la NBA... Je ne sais pas quoi faire pour l'arrêter dans sa folie. Il est conscient qu'il est dépendant mais il est persuadé qu'il a un don, qu'il va gagner beaucoup d'argent et qu'il n'aura plus à travailler. Il ne sort plus, ne voit plus ses amis. Il a par exemple annulé sa présence à un barbecue au dernier moment car son pari n'était pas passé... j'ai besoin de votre aide, J'ai peur qu'il en vienne aux mains si j'insiste sur le fait qu'il doit arrêter de jouer ou si je mets en doute son "don" pour les paris. Il ne dort plus les nuits mais les journées pour être à "l'heure NBA". Il a vu personne depuis quasiment 1 semaine. Jouer est devenu son unique préoccupation. »

**« Accro du tiercé ».** « bonjour, j'ai un frère qui est tellement accro du tiercé, qu'il a déjà fait un rachat de crédit à cause de ce jeu et maintenant il est toujours dans les mêmes ennuis et il voudrait maintenant vendre sa maison. La spirale totale. Comme il est majeur (48 ans), est-il possible pour sa famille de le mettre sous tutelle ou y a-t-il d'autres solutions pour le protéger financièrement, merci »

**« Mon conjoint est joueur ».** « Suite à votre réponse, j'ai déjà réfléchi et essayer d'aborder le fait d'y aller pour qu'il se fasse aider mais malheureusement il refuse !! Il me ment maintenant pour me cacher ses jeux et s'enfonce dans ses mensonges, malgré les preuves que j'ai ! je ne sais pas qu'elle attitudes avoir par rapport à lui, la douceur ne va pas, lui rentrer dedans non plus car il s'enferme sur lui et devient méchant en parole. Mais le médecin, l'addictologie, c'est gratuit ? c'est pris en charge par la sécu, car le problème c'est qu'avec ces dépenses le moindre écart financier en plus, nous met dans le rouge à la banque. Nous sommes déjà en milieu de mois, et nous sommes déjà à découvert et je ne peux plus combler les trous car l'argent qu'on avait de côté est parti dans les jeux. Je commence à avoir très peur à ce que la banque nous tombe dessus parce qu'on arrive plus à payer. Dites-moi quelle attitude avoir avec lui ? merci »

**« Comment faire pour l'aider ? »** « Bonjour, Mon compagnon, d'un peu plus d'un an maintenant, est addictif aux jeux de casino. Je l'avais plus ou moins deviné d'après son rapport à l'argent. Suite à mes questions, il m'a avoué être accro depuis maintenant 18 années (il a 42 ans). Son problème ne me touche pas financièrement pour l'instant puisque nous n'avons pas de compte bancaire en commun, mais cela pourrait devenir un problème pour le futur. Donc, je lui ai demandé d'arrêter de jouer autant sinon cela impliquerait une rupture. Mais je ne sais pas si cela est la bonne méthode. Il est conscient de son problème et souhaite vivement s'en sortir. Pouvez-vous svp me dire quelle attitude devrais-je avoir face à lui et comment l'aider concrètement ? Merci d'avance. Cordialement »

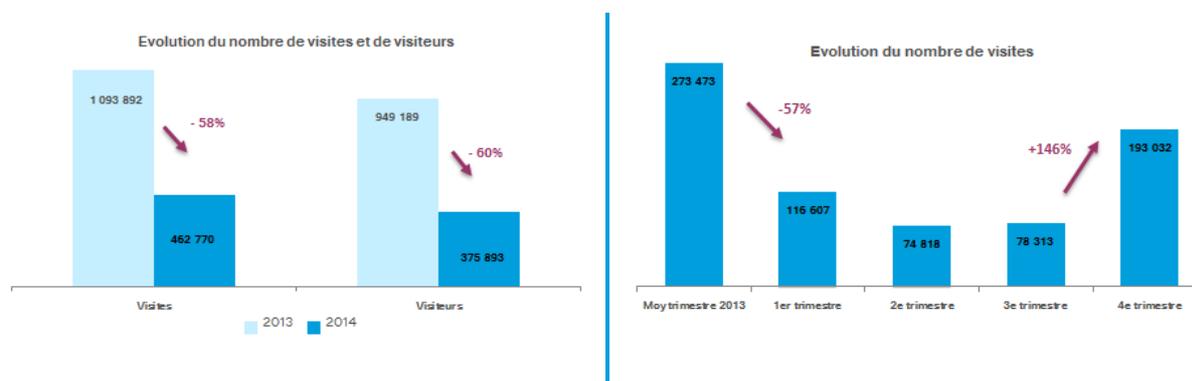
## CHAPITRE 5 – ZOOM SUR LE SITE ALCOOL INFO SERVICE

A l’occasion de la campagne de communication en novembre 2013, le site Alcool info service fait intégralement peau neuve avec la mise en place de contenus d’information accessibles par public dont un espace dédié aux jeunes ainsi que la mise à disposition d’outils interactifs et d’aide.

### 5.1 Fréquentation du site Alcool info service

**En 2014, 462 770 visites pour 375 893 visiteurs sur le site Alcool info service.**

La baisse de 58 % des visites sur le site Alcool info service s’explique par un comparatif avec l’année 2013 au cours de laquelle les visites ont augmenté considérablement en fin d’année 2013 suite à la campagne de communication « Alcool, oui on peut dire non ». Cependant, au 4<sup>ème</sup> trimestre le nombre de visites remonte et se multiplie par environ 2,5 par rapport au 3<sup>ème</sup> trimestre, lié à la campagne « Esquive la tise » du 25 novembre au 15 décembre mettant en avant l’espace dédié aux jeunes.



**Si le site Alcool info service présente une fréquentation bien au-dessous des deux autres sites que sont Joueurs info service et Drogues info service, il a cependant comme caractéristique une fréquentation très qualitative** avec un nombre plus important de pages vues par visite et un temps moyen de consultation également plus élevé. Le taux de rebond est lui à 61% au lieu de 70% en 2013.

	Pages vues		
	2013	2014	Evolution
Drogues info service	2,40	2,19	-9%
Alcool info service	2,38	2,96	24%
Joueurs info service	1,31	1,32	1%

	Tps moyen		
	2013	2014	Evolution
Drogues info service	0:02:08	0:02:02	-5%
Alcool info service	0:01:28	0:02:22	61%
Joueurs info service	0:00:35	0:00:38	9%

La durée de consultation inférieure à la minute est le reflet du taux de rebond important du site. Un grand nombre d'internautes arrive sur le site par le biais de la page d'accueil, relayée dans le cadre de la campagne TV en fin d'année 2013 ainsi que par les bannières. La plupart n'est pas dans une démarche d'information ou de recherche.

En revanche, les durées de consultation du site supérieures à la minute définissent une autre catégorie d'internautes. Là, on s'aperçoit qu'une fois arrivés sur le site, les internautes consultent les contenus et parcourent plusieurs pages du site.

	Visites		Nb de pages vues	
	Nb	%	Nb	par visite
< 1 min	384 154	73%	478 962	1,2
1 à 3 min	50 880	10%	205 817	4,0
3 à 10 min	55 328	11%	381 873	6,9
> 10 min	35 638	7%	465 219	13,1
<b>TOTAL</b>	<b>526 000</b>	<b>100%</b>	<b>1 531 871</b>	<b>2,9</b>

### En dehors de la page d'accueil du site, l'espace « Tout savoir sur l'alcool » et l'outil d'évaluation des consommations « l'alcoomètre » font partis des espaces les plus consultés.

- L'espace « Tout savoir sur l'alcool » représente 21 % des pages vues
- L'outil d'évaluation des consommations « L'alcoomètre » 9 %
- L'espace « L'alcool et vous » 8%
- Les forums de discussion 8%
- L'espace « adresses utiles » 6%

### En dehors des pages d'accueils des différents espaces et de l'alcoomètre, les articles les plus consultés traduisent les préoccupations des internautes du site.

- 2 articles de l'espace « Tout savoir sur l'alcool » arrivent en tête : « la préparation à la décision » dans la rubrique « L'aide à l'arrêt » (52 736 pages vues) et « les risques immédiats » dans la rubrique « Connaitre les risques » (29 873).
- Puis vient ensuite un article de l'espace « L'alcool et vous », « Arrêter comment faire ? » (19 705 pages vues).
- La vidéo « Esquive la tise, le faux rire » et l'article « comment aider un proche ? » dans l'espace « l'alcool et vos proches » comptabilisent chacun plus de 19 000 vues.

## 5.2 Zoom sur l'espace jeune

Le site alcool info service est le seul des 3 sites d'Adalis à proposer un espace dédié aux jeunes (jeunes.alcool-info-service.fr). Depuis sa création en novembre 2013, l'espace jeune comptabilise 360 868 visites et 241 136 visiteurs.



Les visites de l'espace jeune représentent en 2014 38% des visites du site alcool info service au lieu de 17% en 2013. Par contre, le taux de rebond est plus élevé 73% au lieu de 61% sur l'ensemble du site. Le nombre de pages vues par visites (1,97) et la durée moyenne de consultation (1min15) sont plus bas que sur l'ensemble du site mais restent supérieurs aux caractéristiques de consultation du site « joueurs ».

La durée de consultation inférieure à la minute est le reflet du taux de rebond plus élevé sur l'espace jeune que sur l'espace général. Ces internautes ne sont pas dans une démarche d'information ou de recherche.

Par contre, les internautes dont la durée de consultation est supérieure à la minute semblent intéressés par les contenus et consultent en moyenne entre 4 et 10 pages par visites.

	Visites		Nb de pages vues	
	Nb	%	Nb	par visite
< 1 min	149 486	85%	180 363	1,2
1 à 3 min	10 922	6%	41 669	3,8
3 à 10 min	9 959	6%	65 407	6,6
> 10 min	6 326	4%	60 380	9,5
<b>TOTAL</b>	<b>176 693</b>	<b>100%</b>	<b>347 819</b>	<b>2,0</b>

En dehors de la page d'accueil de Jeune-alcool info service, l'espace « Esquive la Tise » et « Tout savoir sur l'alcool » font partis des espaces les plus consultés.

- « Esquive la tise » représente 15 % des pages vues
- « Tout savoir sur l'alcool » 11%
- « L'alcool et vous » 9 %

Les pages les plus consultées sur l'espace jeune mettent en avant des préoccupations différentes de celles de l'espace général :

- La vidéo « Esquive la tise, le faux rire » avec 19 128 vues
- L'article « le coma éthylique, comment je peux l'éviter ? » (6 620 vues)
- L'article « Comment éviter le trou noir ? » (5 385 vues)
- L'article « En soirée, je ne sais pas m'arrêter de boire » (5 254 vues)
- Vidéo « Esquive la tise, le marathon de la danse » (4 790 vues)
- L'article « les dangers du binge drinking » (4 722 vues)

### 5.3 Zoom sur les forums : l'aide à l'arrêt, l'entraide entre les pairs

**Les espaces interactifs** ont un très beau succès. 62% des contributions proviennent du site Alcool info service (espace général et espace jeune) :

- 1 401 contributions aux forums dont 78 % concernent les consommateurs, 22 % l'entourage et 1% le grand public.
- 17 témoignages postés.

Avec l'accroissement du volume de contributions dans les forums d'Alcool info service à partir de septembre 2014 (passant de 48 en moyenne par mois de janvier à août à 258 en moyenne de septembre à décembre), les usages évoluent également vers une plus grande « fidélité » des contributeurs participant aux fils de discussions, dans une démarche construite d'entraide et parfois de « journal d'arrêt ».

**Les internautes, poussés par la lecture des témoignages des autres internautes, témoignent à leur tour de leurs difficultés avec l'alcool. Ils demandent de l'aide, cherchent des solutions mais en contribuant aux fils de discussion des autres internautes, ils trouvent également du réconfort à aider.**

**Pelou.** « Bonjour à tous...Bref j'espère aussi trouver de l'aide et du réconfort en venant sur ce site. Courage à tous ceux qui comme moi veulent passer à autre chose. »

**Bibilolo.** « ... le dialogue est important, ce genre de forum permet de mettre par écrit les mots de nos maux, ce qui verbalement est loin d'être facile, c'est pour cela que je pense qu'ici, c'est une aide précieuse... bonne chance à toi »

**Gerffroy.** « ... J'espère être aidé par vos messages et aider d'autre personnes par mon témoignage. Bonne soirée à tous. »

**Bluevelvet.** « (...) Je compte commencer mon abstinence totale et j'aimerais être à plusieurs pour me motiver... on créera un fil de discussion chaque jour pour se soutenir, qu'en dis-tu, qu'en dites-vous (...) »

**Ces internautes emploient souvent le « nous » pour parler des personnes présentes sur le forum, évoquant par là une « communauté » et se souhaitant la bienvenue quand il poste leur premier message de contribution à un nouveau fil de discussion.**

**Chrysalide.** « Bienvenue parmi nous Heptoilabas! Franchement, je te trouve extraordinaire ! Parce que moi, je n'ai pris conscience de mon alcoolisme qu'à 37 ans, alors que j'avais bu mon 1er pastis à 13 ans. Et en plus, tu as déjà arrêté pendant 1 an, bravo !!! ... Moi j'ai arrêté de boire de l'alcool pour la 4ème fois de ma vie le 22 septembre dernier, d'autres depuis des années (ça fait rêver, lol)... Bref j'espère aussi trouver de l'aide et du réconfort en venant sur ce site. Courage à tous ceux qui comme moi veulent passer à autre chose. »

**Sebastien.** « Bonjour à vous Bibilolo et Lyggia. J'espère que vous trouverez ici toutes les astuces qui vont vous permettre de maintenir une abstinence heureuse et retrouver cette liberté de vivre sans alcool. N'hésitez pas à nous en dire plus sur vous, vos angoisses, vos questions,... On est là pour s'entraider sans jugement aucun et en toute humilité... Bienvenue à vous. Sébastien, alcoolique pour toujours mais abstinent pour aujourd'hui. »

**Les femmes peuvent ainsi s’emparer de ce média plus anonyme, pour évoquer leurs difficultés avec l’alcool, cette alcoolisation cachée de tous et vécue dans la honte.**

**Manou04, « je bois et j’ai honte ».** « Bonjour, Comme vous pouvez vous en douter j’ai un problème avec l’alcool. Je suis une femme, j’ai 41 ans et ça fait maintenant plusieurs années que ça dure... Je voudrais m’arrêter mais j’ai honte d’en parler avec mon médecin. Peut-on arrêter tout seul? Merci d’avance pour vos témoignages et votre aide. »

**Décibelle.** « Est ce que je sais pourquoi je bois ? Je n’en suis pas sûre. Je ne bois à outrance que chez moi. Quand je suis à l’extérieur, je sais me contrôler, grâce ou à cause "du regard des autres "... Je ne bois pas la journée, même si je suis seule, et je n’en ai pas envie, vraiment. Mais quand je reviens du travail le soir et que je retrouve mari et enfants, j’ai besoin de ce verre pour souffler, me détendre, et ensuite je ne peux plus m’arrêter... »

**Mamita, « La vie me sourit mais je bois en cachette ».** « (...) je m’explique J’ai [deux enfants]. ils sont tous les deux adorables et je sais la chance que j’ai (c’est pour ça que je précise quand même que la vie me sourit).Cependant le quotidien d’une femme et d’une mère est parfois difficile voire ennuyeux. Après le travail commence la double journée et cela tous les jours... Bien sûr mes enfants je les ai voulus ... c’est pour cela que le soir j’ai besoin d’un remontant pour attaquer le repas le bain le ménage le dodo etc.....sinon je fais ça à contre cœur et je ne veux pas que mes enfants se rendent compte à quel point je suis lasse de faire ça non-stop... »

**Bluevelvet.** « (...) quand on est une femme c’est un sujet encore plus tabou. L’alcoolisme est très mal considéré par la société mais quand ça touche les femmes c’est encore pire!!! oh que ce n’est pas beau une femme qui boit on entend souvent dire. C’est trop la honte...alors on boit en cachette... et on culpabilise encore plus (...) »

**Laure.** « (...) De plus, on veut toujours paraître forte pour soutenir notre famille et on n’ose pas dire que nous aussi on a besoin d’attention pour ne pas mettre de pression (...) »

**Mabel.** « (...) 4 jours que j’avais arrêté de boire... je ne comprends pas...j’ai le courage de me lever 6 jours sur 7 à 5h du matin... certains jours dur dur... mais faut masquer mon addiction... quoique je suis trop réaliste et j’ai trop honte... moi de toute façon faut que j’arrête... sinon c’est la fin... avez-vous connu le sentiment de honte en vous regardant... je compte sur vous...je vous aime d’avance...haro sur les cons...qui comprennent pas notre problème (...) »

**Un internaute masculin répond à Mabel :**

**Pfou.** « Bsr mabel... les cons y en a pas ici. On pousse tous dans le même sens pour sortir de cette saloperie. Arrête de culpabiliser... 4 jours sans boire ? Mais c’est GRANDIOSE ça ! Allez bat ton record! Montre nous que t’es la plus forte on adore ça. La honte ? On l’a tous bon et après ? On ne va pas tous se le dire toute la journée et s’enfermer dans cette "boucle" (...) »

Une autre population féminine fréquente les forums. Il s’agit de **jeunes femmes ayant commencées à boire « précocement », à travers une consommation d’alcool festive** mais qui se retrouvent confrontées à un moment donné à la perte de contrôle de leur consommation dès qu’elles boivent/ont la fête ainsi qu’à des situations où alcoolisées, elles ont à subir des violences ou prennent des risques.

**Ana2090, « Jeune femme 24 ans boit sans savoir s’arrêter ».** « Bonjour à tous, Je suis une jeune femme de 24 ans et je me pose beaucoup de questions sur ma consommation d’alcool. Je bois régulièrement un verre de vin en semaine pour accompagner mon repas jusque-là tout va bien. Mais quand je fais des soirées avec mes amis, je ne sais pas m’arrêter de boire. Je n’arrive pas à me contrôler et je finis dans des états lamentables (trous noirs, je ne sais plus où je me trouve etc.)... Cela fait longtemps que je bois, j’ai dû prendre ma 1ère cuite à l’âge de 15 ans et plus j’y repense plus je me dis que depuis ce jour j’ai gardé cette sale habitude de boire souvent mais surtout beaucoup. Je me suis souvent mise dans des situations embarrassantes, ne plus savoir où je suis, appeler des personnes en leur racontant n’importe quoi... J’ai peur un jour de déraiper et qu’il arrive quelque chose d’irréparable. »

**Emy, « Soirées trop arrosées ».** « Bonjour à tous, J’ai un problème avec l’alcool. Je le mettais au début sur le dos de la jeunesse (j’ai 25 ans) mais je me rends compte aujourd’hui que c’est un réel problème persistant. En soirée je n’arrive pas à m’arrêter de boire du coup j’ai des trous noirs à chaque soirée et des "gueules de bois" à chaque lendemain. Il est difficile d’arrêter... J’ai peur d’avouer à mon entourage que j’ai besoin d’aide sûrement parce que "tant qu’on ne l’avoue pas on n’a pas de problème" J’ai vraiment besoin d’aide pour arrêter surtout parce qu’il m’arrive de reprendre le volant. Merci »

Les internautes n'hésitent pas à utiliser les forums pour annoncer qu'ils arrêtent de boire. Ils demandent le soutien de la « communauté » et relatent leurs progrès. Régulièrement, des internautes abstinents ou en cours de sevrage se positionnent volontairement comme « aide » des autres, dans un esprit d'entraide. Ils encouragent à partager sur les forums. C'est une caractéristique marquée des forums « alcool » par rapport aux forums « drogues ».

**Gaston, le 4/11/2014.** « Bonjour, Ma première entrée sur le forum de discussion date d'il y a à peu près 2 mois. J'essayais une nouvelle fois de "poser mon verre". Dans mon cas, il s'agit de 6-7 verres le soir "pour décompresser" que je prends allègrement depuis une dizaine d'années, avec des jours où il vaut mieux ne pas compter (...) Au final, 2 semaines d'abstinence très heureuses, et une replongée d'un bon mois sans aucune force pour lutter. **J'essaie à nouveau car je sais que c'est le combat à ne pas perdre pour moi.** »

**Sébastien, le 4/11/2014, réponse à Gaston.** « Pose ton verre pour une journée et ne te préoccupe pas de ce qui va se passer demain. Ne regarde pas non plus ton passé avec l'alcool et ta rechute mais prend en considération que tu n'as pas bu pendant 15 jours. Tu dois rendre les armes et envisager une journée sans alcool et ce sera une victoire chaque jour. (...) **Je crois en toi et tu dois aussi y croire,** c'est essentiel. Prévois des choses comme AM ou les autres pour casser tes rituels. A demain soir sans alcool sur ce forum ? »

**AM, le 4/11/2014.** « (...) **mon petit truc qui marche pour l'instant, c'est d'aller sur le site le temps de préparer le repas afin de ne pas boire mon (mes) verre(s).** C'est à ce moment-là que l'envie est la plus forte. Après avoir mangé, c'est bon, c'est passé. Ce forum est vraiment super pour t'aider à vaincre l'envie. Non seulement ça t'occupe l'esprit au moment le plus crucial et en plus tu lis et relis ton désarroi et celui des autres, ce qui fait une très bonne piqûre de rappel !!! »

**Gaston, le 05/11/2014.** « Salut les amis, **2<sup>ème</sup> jour passé avec une furieuse envie d'y arriver.** Je retiens le conseil de consulter [le forum] au moment où l'envie est la plus forte. (...) »

**Sébastien, le 05/11/2014.** « Salut Gaston, Belle victoire. 2 jours d'abstinence. Comme tu le disais, chaque pierre compte pour fonder l'édifice. Bravo pour ta résistance devant ton bar mais tu as raison, ne soyons pas maso, évitons les situations dangereuses. Si tu peux y remédier ça sera forcément bénéfique pour toi. **N'oublie pas que nous sommes tous fragiles devant l'alcool. Abstinents de deux jours comme toi ou abstinent de 4 ans et demi comme moi.** On en est au même point à ce niveau-là. On est tous avec toi. Courage Gaston, donne nous des nouvelles demain. Sébastien »

**Gaston, le 06/11/2014.** « Salut Sébastien, Merci pour tes encouragements. Troisième jour sans poison et la joie et l'espoir qui reviennent. J'ai envie de partager cela avec vous, contributeurs et modérateurs qui m'avaient donné la force de réessayer. J'ai viré hier les boutanches (pas jetées, car ça coûte quand même un peu d'argent, et j'espère un jour pouvoir les ouvrir pour les amis de passage) mais mises dans un placard à la cave loin de ma vue, et, j'espère de mes pensées bientôt. **AM, ton conseil vaut vraiment de l'or : un petit coup de forum au moment où on a envie d'un coup à boire, ça marche pas mal pour l'instant (...)** »

**Gaston, le 07/11/2014.** « Hello boys and girls. C'est passé hier encore, malgré un pot organisé au boulot ... Je me suis un peu senti seul avec mon verre de coca... Je me répétais : "ne pas boire aujourd'hui", puis, **sentant la détresse me gagner " ne pas boire tout de suite"...** Puis, j'ai profité des premiers départs pour m'éclipser, je suis retourné vous lire pour me regonfler, et j'ai réussi à affronter la soirée plutôt facilement. Aujourd'hui, nouvel obstacle, repas ce midi prévu de longue date dans une brasserie avec un pote qui ne m'a jamais vu boire rien d'autre que vin, bière, etc... Là, honnêtement, je crois que je vais avoir besoin de vos bonnes ondes. Gaston »

**Sébastien, le 07/11/2014.** « Hello Gaston, Vraiment super cette idée de te dire non, pas d'alcool pour aujourd'hui et encore mieux, non pas d'alcool maintenant tout de suite. Tu vois ça marche !!!! C'est génial Gaston. Pour ce midi, tu as bien fait de venir chercher de l'aide ici avant d'y aller, c'est une excellente initiative. Pour le coup, je te donne mon avis, il vaut ce qu'il vaut mais c'est une manière comme une autre de te sortir de ce danger pour aujourd'hui. **Dis à ton ami que tu es sous traitement antibiotique et tu ne dois pas prendre d'alcool.** Un fichu virus t'a attrapé et tu es fatigué en ce moment donc pas d'alcool. S'il te pose des questions, tu lui dis rien de grave, c'est juste passer et ça ira mieux la semaine prochaine. Prépare-toi de cette façon et viens nous redire en fin de journée comment ça s'est passé. Aujourd'hui, pas d'alcool, tu en es capable, tu l'as déjà prouvé et c'est pas insurmontable. Sois fort Gaston, c'est ta santé qui est en jeu. Sébastien »

**Certains internautes, sans souhaiter réellement arrêter, veulent reprendre le contrôle de leur consommation et sollicitent la communauté pour savoir comment y arriver.** Mais les conversations finissent par prendre d'autres chemins car il existe, chez les membres actifs du forum, une conviction que le meilleur choix est l'abstinence.

**Bulot, le 18/09/2014.** « (...) j'ai toujours été bon vivant mais en ce moment je pousse le bouchon plus loin et ma femme ne me supporte plus comme ça et je tiens à elle et à mes enfants. Le problème c'est que avant je me tenais à boire un verre le week-end mais maintenant c'est aussi en semaine. **Comment faire pour redevenir comme avant ?** »

**Gaston, le 18/09/2014.** « Je connais bien le problème... Je ne peux pas te donner de conseil miracle, mais pense à une chose : **de toute façon tu seras obligé un jour d'arrêter de boire excessivement à moins d'accepter de tout perdre** : famille, argent, santé, etc. Donc, soit tu arrêteras par la contrainte dans X années, mais en ayant cassé ta vie, soit maintenant parce que tu l'auras choisi. Commence déjà par limiter si tu peux... Courage, essaye, c'est avant tout pour toi et tes proches. Donne-nous de tes news. Moi aussi, en ce moment je me bats. Tu n'es pas seul. »

**Bulot, le 18/09/2014.** « merci pour ton soutien Gaston je vais essayer de faire des efforts, me limiter et si il faut, je me ferais soigner et toi tu te bats aussi ? que fais-tu ? as-tu une petite astuce ? »

**Chrysalide, le 18/09/2014.** « (...) **Moi, je limite en reculant mon premier verre : jamais avant 17 voire 19 h, jamais le matin, rarement à partir de midi. Je ne suis pas convaincue qu'on puisse réduire sa conso.** Je pense qu'on peut décider de la faire stagner en tout cas pour un certain temps ; j'ai réduit moult fois mais à chaque fois j'ai tenu pas longtemps et puis ma conso s'est redéveloppée. Parce que c'est une drogue, donc indubitablement grandissante... Ne pas se décourager, chaque pas pour en sortir est positif... Mais avec pour objectif l'abstinence absolue (...) »

**Gaston, le 19/09/2014.** « Tu sais Bulot, J'ai pris une première fois conscience de ma dépendance il y a trois ans... Alors un jour, je suis allé voir un généraliste... Il m'a écouté... donné des conseils... prescrit un anxiolytique et du Baclofène. J'ai arrêté pendant quelques jours. Puis j'ai repris, mais beaucoup moins fort. Alors j'ai arrêté tout traitement en essayant simplement de ralentir, ce que j'ai plus ou moins fait jusqu'à revenir très vite à une consommation critique. J'ai réessayé plusieurs fois d'arrêter seul. Sans succès... Nouvel essai en ce moment depuis dimanche, pour l'instant fructueux, et qui m'apporte beaucoup de bien-être. **Si je n'étais pas allé voir un médecin une fois, aujourd'hui, je ne pourrais même pas espérer y arriver, fut-ce un peu. Bref, tu as compris mon conseil, je pense. Bien à toi.** »

**Bulot, le 19/09/2014.** « merci à tous pour votre soutien **je vais essayer de trouver un terrain d'entente avec elle** et on se retient au courant »

**Pfou, le 19/09/2014.** « Salut bulot Un terrain d'entente?... **Bulot arrête cette saloperie d'alcool et soigne toi. C'est avec toi qu'il faut t'entendre pas avec elle !** Pour l'instant elle est toujours là ne l'oublie pas... Allez ne perds pas de temps... soigne toi et mets tout en œuvre (...) »

**Gaston, 22/09/2014.** « Salut Bulot, Je ne veux pas en rajouter après le commentaire de Pfou, bien sûr.... **Mais je te conseille de ne pas contourner l'obstacle et de voir les choses en face.** Soit tu arrives à ne plus boire tout seul, soit il faut te faire aider...Ce n'est pas de l'apaisement avec ton épouse qui règlera ta dépendance à l'alcool, je crois... Bon, la balle est dans ton camp. Bonne chance... Fraternellement »

**Sébastien, le 23/09/2014.** « ... Si je peux me permettre et sans heurter les sensibilités, **"oublier complètement l'idée de gérer votre consommation" c'est la pire chose qui soit et c'est à 100% sûr voué à l'échec.** Il faut absolument poser son verre... Le matin, en vous levant, tenez en tête cet objectif de dire, je ne prends pas une seule goutte d'alcool aujourd'hui, jusqu'à aller me coucher et le soir vous aurez gagné. Une journée gagnée c'est énorme et recommencez ainsi le lendemain. En ce qui me concerne, j'en suis arrivé à penser que rien ni personne ne valait la peine que je prenne une goutte d'alcool. Et surtout entre vous et moi, il n'y a qu'un seul verre qui nous sépare. !!! il y a vraiment une vie après l'alcool (...) »

**Bulot, le 28/09/2014.** « bonjour à tous **semaine satisfaisante tout s'est bien passé sans traitement mais petit écart vendredi** je refais un essai cette semaine et si ça ne marche pas on le fera avec traitement merci à tous votre soutien me fait du bien merci »

**Gaston, le 29/09/2014.** « C'est super Bulot! Une semaine, ce n'est pas rien. Moi, je sais que je n'y arriverais pas sans un peu d'aide (...) »

**Bulot, le 05/10/2014.** « bonjour à tous, **semaine réussie sans une goutte ni traitement** et le partage avec ma femme a été magnifique sans alcool j'espère tenir merci à toi Gaston pour ton message bonne semaine à tous »

**Pfou, le 07/10/2014.** « bonsoir Bulot super! Clapclap... allez donne des news pour toi et nous tous! Comme dit l'autre : Que la force soit avec toi ! 😊 Pfou »

**Mais Bulot ne donnera pas plus de nouvelles....**

**Une lueur d'espoir, un message important pour la communauté, la réussite de l'un des leurs.** Décibelle témoigne à 2 mois d'intervalle de son parcours après avoir créé le fils de discussion « Je veux arrêter », fil qui comptabilise 72 contributions.

**Décibelle, le 09/09/2014.** « bonjour à tous, j'ai posté mon premier message il y a quelque temps et je remercie les personnes qui m'ont répondu. Mais je viens seulement de regarder. Mettre ce message a été dur, et prendre mon courage à deux mains pour venir voir les réponses encore plus dur ! Je viens de prendre une grosse claque en pleine figure : je viens de prendre conscience que j'ai un problème qui est plus grave que ce que je croyais, et qui dure depuis bien longtemps ! plus longtemps que je voulais me le laisser croire ! Je me voile la face depuis trop longtemps et il va falloir que j'arrive à résoudre mon problème : j'aime l'alcool !!! Comment ai-je pu fermer les yeux aussi longtemps ? Je me croyais bien plus forte que cela !!!! il faut que j'arrête, je veux arrêter !! Mais je ne me sens pas capable encore d'aller chez un addictologue. aidez-moi !!!!! »

**Décibelle, le 09/11/2014 (2 mois après).** « Bonjour à tous, Me revoilà Je n'ai pas donné de mes nouvelles depuis quelques temps car je voulais voir si j'étais capable de me débrouiller seule. Et c'est chose faite. Je suis toujours abstinente depuis le 15 septembre (je crois) et je vais bien. J'ai apprivoisé je crois un peu mieux mon problème et j'apprends tous les jours à vivre sans alcool... Je suis sortie de ma grotte et je suis allée au front : une sortie avec des amies, et deux repas chez d'autres. Et à la question que veux-tu boire : un soda SVP... ma demande a été bien acceptée... J'ai appris à dire non, sans avoir à me justifier ni à trouver d'excuses ! Youpi !!!!!!! Avec le recul, je me demande pourquoi je n'ai pas trouver la force de le faire avant... Maintenant que ce déclic est arrivé, je ne me vois plus faire marche arrière. Impossible, il ne faut pas... J'adore ma nouvelle vie et ce que je suis devenu. Mon moral a changé j'ai la pêche. Ma silhouette a changé et je commence à aimer mon reflet dans le miroir ! Ma vie de maman a changé car je partage beaucoup plus de choses avec mes enfants et ils se régalent. Ma vie de couple n'évolue pas aussi vite mais ça viendra!!!!!! Je vous ai suivis et vous m'avez manqué. J'aime ces moments de partage avec vous et votre soutien est important (...)

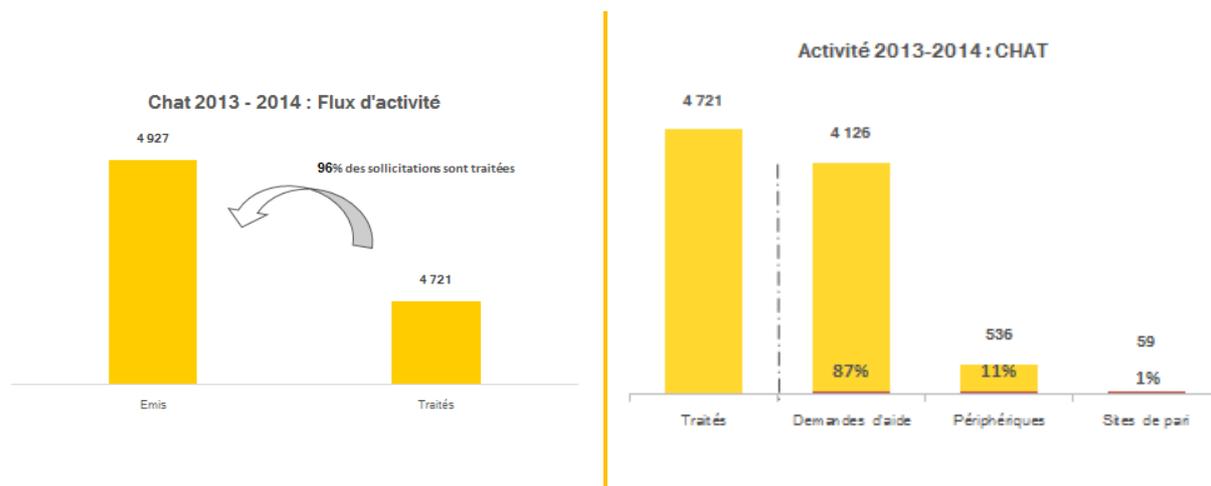
Qu'ils soient jeunes ou vieux, buveurs ou abstinents, qu'ils s'appellent AM, Ana2090, Bulot, Bluevelvet, Chrysalide, Décibelle, Emy, Gaston, Laure, Mabel, Mamita, Mamou04, Sébastien, Pfou, ces hommes et ces femmes sont en lutte contre eux-mêmes. Un grand merci pour l'ensemble de leurs contributions et l'entraide qu'ils s'apporment.

## CHAPITRE 6 – LE CHAT, BILAN D’UN AN ET DEMI DE FONCTIONNEMENT

Le service de dialogue en ligne, ouvert en avril 2013 sur Drogues info service et Joueurs info service et en novembre 2013 sur Alcool info service, devient après le téléphone le 2<sup>ème</sup> mode de contact. La montée progressive en compétence des écoutants a permis d’atteindre fin 2014 un taux de 50% des effectifs formés aux chats. Cette nouvelle modalité de contact a donné lieu à deux journées de réflexion en avril 2014. Ont participé à ces journées 7 écoutants, 2 coordinateurs et 1 assistante.

### 6.1 Activité de réponse aux sollicitations du public

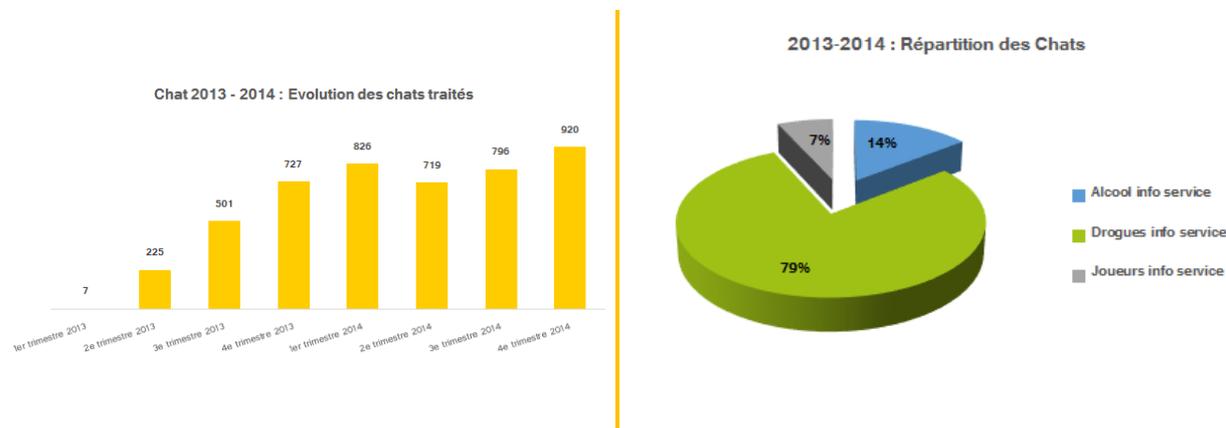
Depuis la mise en ligne des chats en avril 2013, 4 721 chats ont été traités.



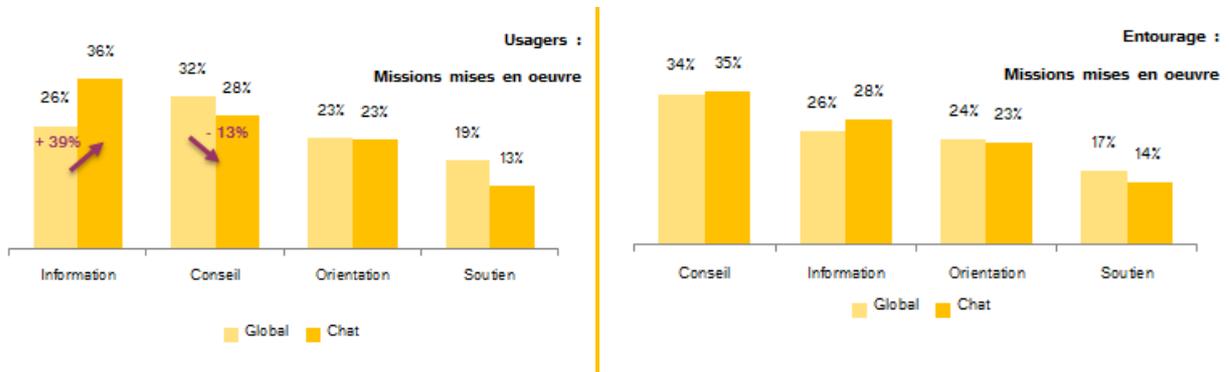
Le support chat ne semble pas se prêter aux sollicitations dites périphériques qui représentent une part très faible des chats soit 11 % au lieu de 29 % sur l’ensemble des supports. Le groupe de réflexion sur les Chats note qu’ « au-delà des échanges provocateurs qui s’identifient facilement, en revanche, les scénarios développés sont plus difficiles à repérer » que sur le média téléphonique.

Les chats concernant les sites des opérateurs de jeux en ligne sont encore plus faiblement représentés que sur l’ensemble des autres supports.

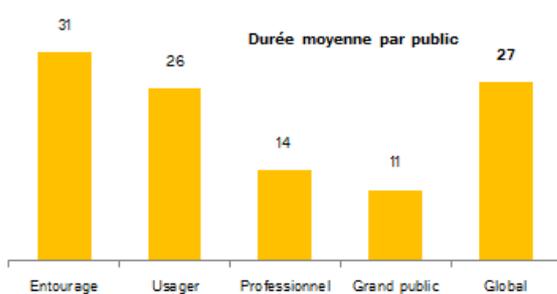
Depuis 2013, la progression des chats est constante. Avec en 2014, une moyenne de 9 chats traités par jour qui proviennent dans leur très grande majorité du site Drogues info service.



Si les missions d'information et de conseil comme d'orientation et de soutien sont mobilisées sur les chats, la part dédiée à la mission d'information est globalement plus importante en lien avec les chats des usagers. L'entourage, lui, mobilise l'ensemble des missions dans les mêmes proportions que sur l'ensemble des médias. Bien que les aspects personnels et relationnels sont légèrement moins représentés, les thèmes abordés tant par les usagers que par l'entourage sont de même nature que sur l'ensemble des médias.



Liés intrinsèquement à l'outil, les chats ont une durée moyenne supérieure de 39% à la durée moyenne d'entretien sur l'ensemble des médias.



Cette durée moyenne augmentée sur les chats l'est tout autant pour l'ensemble des publics.

Cette donnée est une variable importante dans la gestion des flux d'activité et peut impacter de manière conséquente l'accessibilité du service dans l'hypothèse d'une augmentation des demandes de chats.

Le groupe de réflexion sur le chat constate que les internautes « sont parfois très étonnés que l'on prenne du temps pour eux et qu'ils ne s'adressent pas à des « robots ». Ils sont alors agréablement surpris de constater qu'ils échangent avec de « vraies » personnes apportant une réponse accessible rapidement, personnalisée et sans limite de temps. Le groupe émet l'hypothèse que cette impression est peut-être à mettre en lien avec l'habitude du chat comme outil commercial. »

**A l'issue d'un chat, l'outil propose systématiquement à l'internaute de répondre à 3 questions de satisfaction.** Cette fonctionnalité a été mise en place courant du mois d'avril 2014. Seulement après un an de pratique, la satisfaction globale des internautes est très élevée à 90 %.

- 93 % de satisfaction concernant la qualité de l'accueil
- 91 % de satisfaction concernant le délai d'attente
- 85 % de satisfaction concernant la qualité de réponse.

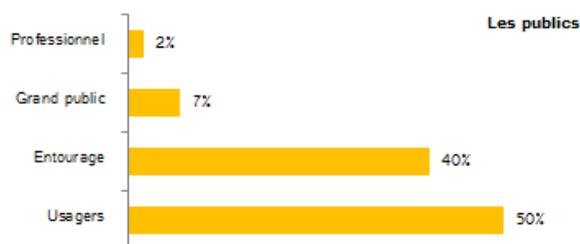
Aux yeux du public, le chat semble apparaître comme plus anonyme et d'un accès plus simple encore que le téléphone. Le groupe de travail sur les chats émet l'hypothèse que « l'internaute s'exposerait moins et prendrait moins de risque du fait de l'anonymat proposé par ce type d'outil. Cependant, pour les deux interlocuteurs, cette pratique est plus exigeante. En effet, le chat suppose un effort d'élaboration mais également de synthèse, chacun étant amené à exposer ses idées et à les formuler par écrit ».

Une des difficultés qui peut se poser est que les internautes chateurs ne parviennent pas à exprimer leurs idées, leur ressenti et donc qu'ils restent très superficiels ou dans une expression de leur problème difficilement exploitable par l'écouter.

**Une spécificité plus anecdotique du chat est qu'il permet l'accès à un public de langue française, vivant à l'étranger.** En 2014, les Chats provenant de l'étranger représentent 5% des Chats au lieu de 0,7% sur l'ensemble des médias.

## 6.2 Profils des publics

**Si les chats présentent des caractéristiques identiques à celles de l'ensemble des médias, ils contiennent néanmoins quelques singularités.**



Les demandes proviennent majoritairement :

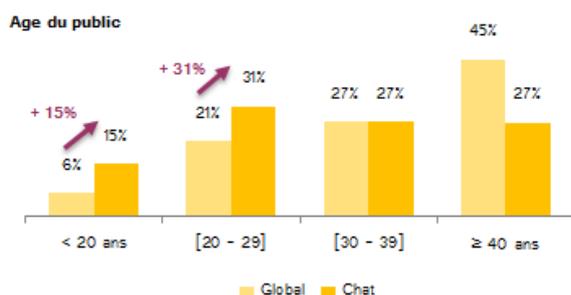
- des usagers à 50 % ;
- des femmes à 58 %.

Comme pour l'ensemble des médias, l'entourage est composé en premier lieu :

- des parents à 31 % ;
- des conjoints à 25 %.

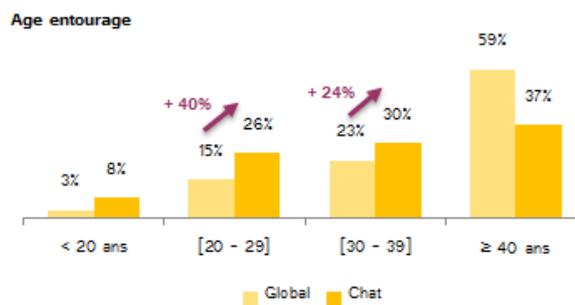
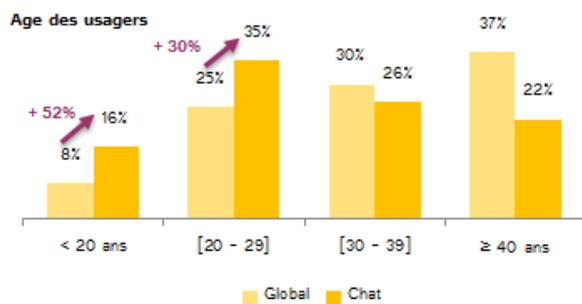
**Il est à noter que les conjoints sont beaucoup plus présents sur les chats, soit 25 % au lieu de 19 % sur l'ensemble des médias.**

**Au-delà d'offrir au public de nouvelles modalités de contact, toucher un public plus jeune était l'un des objectifs de développement de cet outil.**



**L'hypothèse du média chat s'adressant à un public plus jeune se vérifie.** En effet, 46 % des internautes chateurs ont moins de 30 ans au lieu de 27 % sur l'ensemble des médias. 31% ont entre 20 et 30 ans.

Cette différence se constate de manière similaire sur les usagers qui ont majoritairement moins de 30 ans et sur l'entourage qui a majoritairement moins de 40 ans.



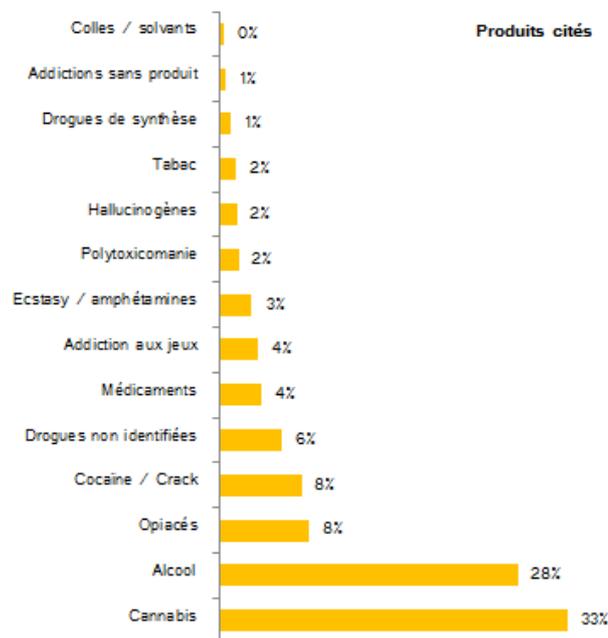
En lien vraisemblablement avec la très grande majorité de chats provenant de Drogues info service, le cannabis est le premier produit cité devant l'alcool.

La part du cannabis est de 33% au lieu de 28% sur l'ensemble des médias et inversement la part de l'alcool est de 28% au lieu de 35% sur l'ensemble des médias.

Il est à noter que les opiacés arrivent en 3ème position chez les usagers chateurs avec 8% au lieu de la 5ème position avec 6% sur l'ensemble des médias.

Par contre, l'entourage chateur évoque dans les mêmes proportions que sur l'ensemble des média, le cannabis, l'alcool et la cocaïne / crack.

Les usagers chateurs témoignent d'une durée moyenne de 7 ans de consommation au lieu de 9 sur l'ensemble des médias mais, en fonction des produits consommés, d'importantes disparités de durée d'usage existent.



### 6.3 Quelques exemples de début de chat sur Drogues info service

A travers les chats, de la même manière qu'au téléphone, les internautes livrent leurs questionnements, leurs doutes, leurs souhaits de s'en sortir. Les premières phrases prononcées ou écrites sont essentielles et contiennent déjà les bases de l'échange qui va suivre. Si le lecteur se met dans la perspective de devoir répondre à ces internautes, il sera frappé par l'ampleur des demandes, parfois saisi d'incompréhension ou d'interrogation face à la question, mais souvent touché par la détresse ou le combat mené par chacun. Ce ressenti de lecteur illustre la difficulté du métier d'écouter et les multiples questions qui se posent à lui pour répondre au mieux au public.

## Les consommateurs disent leurs difficultés d'arrêter, l'arrêt ne conduisant pas immédiatement au mieux-être.

« bonsoir je suis épileptique et quand je fume je me sens bien et je fais pas de crises / depuis 4 jours j'ai arrêté et je me sens très mal je fais des crises / je transpire, j'arrive pas à dormir / je sais plus quoi faire »

« Bonjour, j'ai 23 ans j'ai consommé pendant pas mal de week-end de la mdma et 2 fois de la cocaïne, la dernière fois c'était vendredi dernier, je m'étais juré de jamais en reprendre et je ne veux plus rien reprendre mais je me sens comme déprimé j'ai parfois des attaques de panique aussi ... je sais que ça va passer avec le temps enfin j'espère ... »

« je suis fumeuse de cannabis régulière environ 8 joints par jour, j'ai arrêté depuis vendredi 13 donc 4 jours, je pensais me sentir mieux mais non je pleure ne dors plus et angoisse en permanence est ce que c'est normal, j'ai peur de replonger malgré la forte envie d'arrêter ☹️ »

« Je ne pensais pas tomber jusque-là mais... voilà ça doit faire 2 mois que je fume tous les soirs. J'ai l'impression que la drogue agit comme un anesthésiant. Qu'il me permet d'atteindre une parcelle de bonheur/de bien-être tellement dur à effleurer en temps réel. Je pars loin je sais, mais j'ai peur de ne pas arriver à m'en sortir toute seule... Parce que oui... je suis bel et bien toute seule... »

« Bonsoir, je me demandais si l'action des antidépresseurs (...) était la même que certaines drogues comme le cannabis ? / Mon médecin m'a diagnostiqué dépressif et m'a prescrit des antidépresseurs. Je me demandais si ceux-ci pouvaient provoquer une addiction et je doute même de leur efficacité. Les antidépresseurs ne sont-ils pas comme la drogue et "endorment" le cerveau pour donner l'impression d'aller mieux ? » [...] « En gros, prendre des antidépresseurs c'est uniquement une béquille pour aller mieux ? Parce que je ne sais pas pourquoi je suis en dépression et l'idée d'aller voir un psy ne m'enchant guère. » [...] **Vers la fin du Chat.** « Très bien merci. Je ne sais pas ce que je vais pouvoir raconter, j'ai peur d'être diagnostiqué quoi que ce soit. Je ne sais pas comment un psy pourrait m'aider, ne sachant pas moi-même extérioriser ce que je ressens / J'ai 19 ans et je trouve cela intimidant » [...]

« bonsoir, / je recherche un centre spécialisé pour mettre fin définitivement à ma relation avec le cannabis »

« Bonjour, quand on prend de la méthadone bien dosé au bout de combien de temps après ressent-on le manque ? »

« Est ce qu'il y a des activités dans un centre d'addictologie [...] pour ne pas rester seule et faire de l'ordinateur par exemple justement [...] je vais être admise dans une unité de soins addictologie et ce qui m'inquiète c'est de savoir ce que je vais y faire toute la journée [...] »

## L'entourage a également peur, lutte aussi avec ses armes et cherchent des solutions pour aider ses proches, pour qu'ils arrêtent.

### En premier lieu, les conjoint(e)s et petits amis

« je viens d'apprendre que mon copain prenait de la 4-mec. je ne sais pas comment faire pour le dissuader d'en reprendre »

« j'ai un bébé de 6 mois et mon conjoint fume du cannabis dans l'appartement mais prends soin d'aérer la pièce après [...] la petite pleure beaucoup la nuit et je ne sais plus comment la calmer [...] je me demande si le cannabis y est pour quelque chose [...] en fait je sens l'odeur du cannabis parfois quand je rentre malgré qu'il aère [...] je voulais surtout dans le fond utiliser cette raison pour lui donner envie d'arrêter! [...] il reporte le sevrage à chaque fois » [...]

« je souhaite avoir des conseils / Mon compagnon prend de la coke, il me demande de lui avancer de l'argent pour payer ses dettes et ça fait déjà quelques années que ça dure. il dit qu'il va arrêter mais ça recommence sans cesse / financièrement on ne s'en sort pas. on a acheté une maison je pensais que ça allait le faire réagir. mais je ne sais pas si je dois l'aider à rembourser ses dettes pour l'aider à bien repartir » [...] « je n'arrive pas à trouver le bon comportement à avoir avec lui. je me dis tout le temps que je ne lui avance plus mais comme je n'ai pas envie de me prendre la tête avec lui je finis par céder » [...]

### Puis les parents,

« Bonjour / avons découvert herbe dans chambre de notre fils de 24 ans étudiant en grande école / quelle attitude adopter, comment s'y prendre pour lui dire »

« Mon fils âgé de 17 ans et demi fume du cannabis. et il fait la conduite accompagnée. Que se passe-t-il s'il est contrôlé positif, pour lui et pour moi? Existe-t-il un test salivaire ou urinaire en vente libre qui permette un contrôle pour voir s'il a fumé ou pas? »

« Bonsoir, je viens de découvrir dans les affaires de mon fils 18 ans des objets étranges... Un sachet plastique avec une barre marron qui ressemblerait à du shit, une espèce de pile électrique et plus grave une seringue sous sachet plastique. Vous pouvez m'aider à comprendre ? » [...]

« Bonsoir, ma fille de 16 ans m'a avoué aujourd'hui consommer du cannabis de manière régulière. Elle est très mal, me dit ne plus être motivée pour le lycée. Elle est très mal et je veux l'aider. Elle accepte d'être aidée. Que faire? Merci de votre aide » [...]

### Mais aussi la fratrie et les amis,

« Bonjour, je vous contacte pour savoir comment pousser mon frère vers la sortie, parce qu'il fume beaucoup mais je n'ai que très peu de contact avec lui à présent. » **puis quand l'écouter demande** « Qu'entendez-vous par "pousser votre frère vers la sortie"? », **l'internaute répond** « l'aider à s'ouvrir au monde à sortir de sa bulle. » [...] « Il a 27 ans. Ce qui nous préoccupe c'est qu'il s'est installé avec une jeune femme qui fume beaucoup de shit et lui la suit dans cet engrenage qui fait qu'ils s'enferment il ne nous parle plus ou très peu parce que cette jeune femme est paranoïaque, hystérique, manipulatrice et j'en passe. Donc je ne sais pas comment l'aider » [...]

« Bonsoir, je souhaiterai avoir des informations sur les cures de désintox, les structures qui les encadrent etc » [...] Pour faire simple nous avons un ami qui est en plein dérapage il a 28 ans il prend de la cocaïne tous les jours ou presque et autres poubelles chimiques du même genre. / on lui en parle mais il est finalement impuissant face à ça / ne nous laissant pas le choix nous souhaitons lui proposer de se faire aider et soigner [...] je ne pense pas il est conscient qu'il est sur le mauvais chemin / l'été arrivant les festivals etc. l'année dernière c'était trash là on a clairement peur de le perdre » [...]

### En forme de conclusion,

« Bonjour, je suis à la recherche d'un centre pour mon fils, jeune majeur. Il a fait une cure de 17 jours (...) trop courte à mon avis et il pense que la dose de méthadone n'est pas assez élevée. Moi je ne sais plus » [...] La fin de l'échange : « merci, j'en parlerai à mon fils pour le rassurer et lui dire qu'il a déjà fait un grand pas. Ces drogues ont abimé sa vie, la mienne, celles de ses frères et de son père. Je ne lâcherai pas. Je vais moi-même, pour la première fois de ma vie, voir un psy (j'ai bientôt 59 ans), car c'est mon fils qui me le demande parce qu'il est inquiet de me savoir inquiète pour lui [...] Je vous remercie pour votre écoute et je ne manquerai pas de lui parler de vous, merci encore et peut être à bientôt » [...]

**D**ans ce rapport d'observations, nous avons comme les années précédentes, cherché à rendre compte de notre activité et à mettre en lumière ce que cette activité illustre des difficultés rencontrées par le public et de leurs besoins. Mais particulièrement cette année, grâce aussi au développement de nos outils sur internet, nous avons voulu rendre hommage aux personnes qui nous sollicitent, à celles qui par leur soutien encouragent leurs pairs mais également notre action, et aux écoutants qui doivent chaque jour accueillir un public, souvent en difficulté, et renouveler l'attention et la qualité de réponse qu'ils lui consacrent.