

# Les phénomènes émergents liés aux drogues en 2012 sur le site de Toulouse

---

Focus du dispositif TREND - Guillaume Sudérie - 2014

Introduction.....	2
Espaces d'Investigation .....	2
Tendances en évolution .....	3
Les « cultures commerciales » de Cannabis .....	3
Hausse importante du prix de la Cocaïne .....	3
Crack, Free Base, Cocaïne basée : Trois noms pour un même produit .....	4
Une Héroïne peu concentrée et parfois adultérée.....	4
Buprénorphine et Méthadone de rue .....	5
Faits marquants.....	5
Emergences des Nouveaux Produits de synthèse (NPS) sur le site .....	5
Nouveau statut du MDMA.....	6
<i>Accessibilité et prix</i> .....	6
<i>Absence de perception du risque chez les nouveaux expérimentateurs.</i> .....	7
<i>MDMA, alcool et nouveaux expérimentateurs</i> .....	7
<i>Drogues et affiliations culturelles festives</i> .....	7
Conclusion .....	8
Evolution des prix des drogues en 2012 .....	9

## Introduction

L'observatoire Français des Drogues et de la Toxicomanie (OFDT) a mis en place depuis 1999 un programme national intitulé TREND, Tendances Récentes et Nouvelles Drogues, visant à repérer les nouvelles tendances de consommation de produit psychoactif. A Toulouse, ce programme porté d'abord par l'association *Graphiti* et aujourd'hui par l'Observatoire Régional de Santé (ORMIP) s'appuie sur une méthodologie qualitative qui triangule l'ensemble des informations obtenues par différentes démarches : une ethnographie auprès des usagers de drogues actifs, des entretiens face à face auprès des professionnels du sanitaire, du social et des acteurs de la réduction des risques ainsi qu'un groupe focal réunissant les acteurs des forces du respect et de l'application de la loi.

Le dispositif TREND s'appuie également sur SINTES (Système d'identification national des toxiques et des substances), dispositif d'observation centré sur l'étude des compositions toxicologique des produits illicites.

Ce premier *FOCUS*, publié sous l'égide de l'ORMIP s'intercale entre deux rapports de site et souhaite mettre en exergue les tendances en évolution ainsi que les faits marquants observés en 2012.

## Espaces d'Investigation

Depuis sa création, les deux espaces d'observation délimités par le dispositif TREND sont l'espace urbain et l'espace festif.

L'espace urbain se délimite aux zones urbanisées ou fortement urbanisées. Compte tenu du type d'observateurs, les informations sur la population en contact avec les structures de soins, dont des personnes ayant une consommation « à problème », sont largement dominantes<sup>1</sup>. Trois types de population. Notons que les populations à l'intérieur de cet espace décrit par les observateurs les dispositifs et les enquêtes ethnographiques se répartissent sur un axe allant de la grande précarité sociale (perçue ou non) en passant par l'insertion jusqu'à l'hyper-insertion<sup>2</sup>.

À l'origine de la mise en place du programme TREND, l'espace festif d'investigation a été établi autour de la scène Techno émergente au début des années 2000. L'éclatement de la scène Techno<sup>3</sup>, les transformations de ces espaces et surtout des profils des populations qui les traversent ont eu pour conséquence l'élargissement des bornes d'observations du dispositif. Aujourd'hui les investigations s'intéressent tant aux mouvements culturels électroniques ou rock, qu'aux établissements de nuit traditionnels.

Le choix de ces deux espaces se justifie par la forte probabilité d'y repérer des phénomènes nouveaux ou non encore observés, même s'ils ne résument pas à eux seuls de la totalité des usages de drogues. En observant là où ont lieu les usages, il est possible d'identifier les diffusion des produits, des comportements ou des conséquences dans des populations plus larges ou en population générale.

L'investigation spécifique concernant la ruralité met en lumière quelques spécificités en termes de trafic et d'accès au système de soin et de prise en charge qui en font un nouvel espace d'investigation pour le pôle TREND du site de Toulouse.

---

<sup>1</sup> Sarradet A., Gandilhon M., Toufik A., *Tendances Récentes* : Rapport TREND. Paris : OFDT, 2000

<sup>2</sup> Suderie G., Phénomènes émergents liés aux drogues sur le site de Toulouse, TREND, Graphiti/OFDT, Juin 2013

<sup>3</sup> Suderie G., Monzel M., Hoareau E., *Évolution de la scène Techno et des usages en son sein*, in Costes J.M. (sous la direction) *Les usages de drogues en France depuis 1999, vus par le dispositif TREND*, OFDT, 2010.

## Tendances en évolution

### Les « cultures commerciales » de Cannabis

Les « cultures commerciale de Cannabis » continuent à se développer sur la ville de Toulouse. Jusqu'en 2010, le marché de cannabis s'articulait principalement autour de la résine d'importation. L'émergence de la production locale d'herbe a transformé radicalement le marché du cannabis. Amorcée en 2010, confirmée en 2011, cette tendance s'amplifie en 2012, particulièrement chez les usagers les plus consommateurs. La facilité d'accès aux matériels de culture et aux graines, ainsi que le rejet des réseaux de trafic influent sur ces tentatives, souvent réussies, de production même pour des usagers loin de pratiques de « délinquance ».

Notons que la principale conséquence de l'évolution du marché est la hausse des prix et des concentrations de THC (principe actif) dans les résines et les herbes de cannabis. La seconde est l'accessibilité permanent aux herbes de cannabis, rééquilibrant le marché jusqu'alors très en faveur de la résine.

Concernant les taux de THC, le laboratoire d'analyse des stupéfiants indique des taux moyens supérieurs à 20% de THC pour les herbes analysées. Les analyses SINTES sur le site en 2012 révèlent une teneur moyenne du même ordre.

L'ethnographie comme les services de l'application de la loi indiquent une nouvelle forme de présentation de la résine sous forme de « tiges ». Cette résine est noire, malléable et relativement concentrée (environ 25% de THC). Des « ovules » ou « olives » sont cités par les observateurs.

Ainsi, il est possible de s'interroger sur les conséquences de cette hausse des teneurs que cela soit pour la résine ou pour l'herbe. Même si les acteurs du sanitaire relèvent quelques descriptions d'usagers ayant des difficultés, il n'apparaît pas en 2012 d'indication de l'émergence de nouveaux problèmes chez ces usagers. Ayant très peu de recul sur ce point, aucune conclusion ne peut être définitive. Toutefois, il semble que les usagers ont en partie adapté leurs modes de consommation à cette disponibilité de cannabis plus fortement dosé qu'auparavant.

Les investigations 2013 continueront d'interroger ce point, car il semble crucial de documenter l'impact de cette évolution des concentrations de THC sur les états de santé des usagers.

### Hausse importante du prix de la Cocaïne

La forte disponibilité de la cocaïne sur le site n'est pas un phénomène émergent. L'évolution notable en 2012 est la hausse importante des prix au détail quelque soit la « qualité ». Déjà en 2011, le relevé des prix indiquait une tendance à la hausse selon les périodes de l'année. En effet, les grammes vendus 60 euros pesaient réellement 0,7g.

Si pendant longtemps la question du poids dans les échanges entre revendeurs et usagers était au centre des « négociations », la prédominance de la revente par « pochons » a mis de côté cette notion. Des « pochons » de 50, 60 ou 80 euros, sont vendus sans que la notion de poids intervienne réellement.

En 2012, les prix sont encore en hausse avec un prix au gramme pouvant atteindre 100 euros et des ½ grammes qui se négocient parfois à 80 euros. Notons que les « qualités » des

produits sont relatives. Parfois les usagers indiquent une cocaïne « *qui mérite son prix* » et parfois ces mêmes usagers indiquent que « *c'est une arnaque* ». En d'autres termes, le marché toulousain, structuré principalement autour des quartiers populaires du Nord de Toulouse fluctue en terme de « qualité », rarement en terme de prix.

Notons que dans le cadre de l'investigation sur la ruralité, il apparaît clairement une spécificité d'accessibilité ou plutôt de discontinuité d'accessibilité dans les territoires ruraux. En d'autres termes, il est possible d'accéder à de la cocaïne dans ces lieux, mais seulement dans certains réseaux et par intermittence. Parfois totalement absente du marché, parfois disponible, la cocaïne s'inscrit la plupart du temps dans des polyconsommations opportunistes. Le coût, le profil des usagers, les lieux ou les réseaux d'achat seraient à l'origine de cette absence de disponibilité de cocaïne dans les zones les plus rurales<sup>4</sup>.

### **Crack, Free Base, Cocaïne basée : Trois noms pour un même produit**

La note Crack/Freebase<sup>5</sup> réalisée sur les données de 2011 et de 2012 fait le point sur la situation toulousaine. Rappelons ici que sur le site de Toulouse, les profils des usagers de cocaïne basée sont multiples. La figure classique du « cracker » peut être observée, mais elle reste à la marge. Les usagers de « cocaïne basée » sont d'abord des usagers de cocaïne, quelque soit le milieu et l'espace d'observation. Ce sont, soit des usagers repérés durant les ethnographies dans l'espace festif, très exceptionnellement par les dispositifs de réduction des risques, soit des usagers de drogues qui utilisent la cocaïne basée dans leurs polyconsommations décrits par l'ethnographie, mais aussi par les professionnels du sanitaire et de la réduction des risques.

Si les premiers n'utilisent que la dénomination « free-base », les seconds utilisent la dénomination « cocaïne basée » ou « base », parfois la dénomination « crack ».

Dans l'espace festif, la majorité des usagers sont initiés dans des usages dans des contextes festifs. Une part d'entre eux inscrit leur usage exclusivement dans cet espace/temps, pour d'autres, les usages changent de contexte et de fonctions d'usage.

### **Une Héroïne peu concentrée et parfois adultérée**

La place de l'héroïne dans les polyconsommations est un phénomène qui perdure, même pour une part des patients en traitement de substitution aux opiacés. Les faibles concentrations des produits qui circulent agissent sur les niveaux d'usages et constitue un risque potentiel majeur pour les usagers. Les teneurs moyennes décrites par le programme SINTES sont excessivement faibles (5% en moyenne à Toulouse, n=97) corroborent les constats des observateurs. La mise sur le marché subite d'héroïnes plus fortement concentrées pourrait être à l'origine d'un nombre important de surdose.

Enfin, notons que les héroïnes contenant de l'alprazolam génèrent des problèmes importants, et ceux depuis plusieurs années.

---

<sup>4</sup> Sudérie G. *Les usages de drogues en milieu rural : une investigation spécifique du pôle TREND Toulouse*, ORSMIP/OFDT, Pôle TREND, Juillet 2013

<sup>5</sup> Sudérie G., *Les usages de cocaïne basée à Toulouse*, Graphiti/OFDT, Mars 2013

## Buprénorphine et Méthadone de rue

Concernant les autres substances psychoactives, il y a peu d'évolutions. La BHD et plus particulièrement le Subutex® génère des problèmes somatiques importants chez les injecteurs.

L'évolution à la hausse des prescriptions de méthadone augmente le niveau d'accessibilité à cette molécule, hors cadre thérapeutique. En 2012, plusieurs signaux indiquent l'usage de cette molécule par voie veineuse.

## Faits marquants

### Emergences des Nouveaux Produits de synthèse (NPS) sur le site

Les NPS regroupent un certain nombre de molécules psychotropes ayant des effets similaires aux produits illicites de type cannabinoïdes, sédatifs, stimulants et/ou hallucinogènes. Une des difficultés de l'investigation TREND concernant les NPS est qu'il s'agit d'un objet multiple. Les observateurs ne savent pas exactement ce qu'ils recherchent.

Le numéro Tendances n°84 de l'OFDT<sup>6</sup> clarifie les choses. Toutefois pour les observateurs et plus particulièrement les ethnographes, la méconnaissance des nouvelles molécules et surtout leur hétérogénéité génère des remontées de signaux parfois contradictoires.

Le programme TREND toulousain a souhaité durant les investigations 2012 porter une attention particulière sur ce phénomène. L'objectif fût de documenter les profils des populations concernées directement ou indirectement par ce phénomène et dans quelles mesures.

Ainsi, des signaux concernant les NPS sont apparus dans les deux espaces (festif et urbain), mais leur triangulation n'a jamais été évidente. Ces remontées d'informations ne sont pas continues et ne proviennent pas de tous les milieux constituant ces espaces. Les observations mettent donc en évidence l'apparition et la vente de NPS sous des noms de drogues classiques. Chacune des molécules est alors vendue soit comme un « simili-cocaïne » (méphédrone) ou « simili-kétamine » (MXE) pour les plus répandues, soit sous le nom classique (cocaïne, MDMA ou Kétamine...).

Ce type d'usage des NPS est majoritaire dans les investigations réalisées en 2012. Toutefois, ce constat est fortement conditionné par la méthode d'investigation TREND. Celle-ci est centrée sur certains groupes d'usagers qui consomment des drogues dites « traditionnelles ». Il est donc possible que d'autres populations moins concernées par les drogues au sens « classique » soient aussi utilisatrices de NPS, dans un processus distant des usages et usagers de drogues traditionnelles.

La question du potentiel de diffusion de ces produits, à priori facilement accessibles puisque en vente sur Internet, est alors à interroger. En l'état des investigations, les profils décrit par le pôle TREND de Toulouse s'inscrivent dans des réseaux apparemment extrêmement fermés.

La nouveauté de ces produits sur le marché, et en ce sens, le manque de connaissances et d'expertises des usagers est un frein à leur diffusion au sein des populations observées par TREND.

---

<sup>6</sup> Lahaie E, Martinez M., Cadet-Tairou A. *Nouveaux produits de synthèse et Internet*, Tendance n°84, OFDT, Janvier 2013

En effet, l'inscription dans l'usage de nouveaux produits de populations déjà polyconsommatrices se fait progressivement. Pour qu'un usager expérimente telle ou telle molécule, il est nécessaire que le produit soit compatible avec la structure de sa polyconsommation pré-existante, tant sur le plan biologique que symbolique. Il est aussi nécessaire de maîtriser l'accessibilité et de s'approprier la manière de préparer le produit pour trouver la balance acceptable entre effets désirés et indésirables.

### Nouveau statut du MDMA

Cette molécule connue tout d'abord sous sa forme en comprimé, nommée ecstasy, puis sous une forme poudre et « cristal » ont longtemps été assimilés, à juste titre, au mouvement culturel Techno. L'éclatement du mouvement Techno au milieu des années 2000<sup>7</sup>, a diffusé les codes et les pratiques de la fête de ces milieux au sein de l'espace festif traditionnel.

La « jeunesse festive » s'est emparée pour une grande partie d'entre elles de la musique électronique, de ses codes et de ses pratiques. Ce processus d'acculturation s'est fait par étape dans un renouvellement générationnel des mondes festifs.

Les investigations de 2012 concernant la MDMA s'inscrivent dans ce contexte. Très peu visible dans les milieux festifs commerciaux jusqu'alors, la MDMA semble être prendre un statut nouveau dans les publics polyconsommateurs comme dans les publics « expérimentateurs »<sup>8</sup>.

### Accessibilité et prix

Tout au long de l'année 2012, l'accessibilité dans les milieux festifs alternatifs et commerciaux apparaît relativement forte.

Ces usages s'inscrivent dans des contextes spécifiques et ne s'inscrivent pas dans les polyconsommations traditionnelles des publics dans une affiliation alternative.

L'usage de MDMA s'inscrit strictement dans un contexte festif. Ce phénomène n'est pas nouveau. Les effets hallucinogènes/entactogènes réduisent les contextes d'utilisation de cette molécule à des moments d'usage particulier. À la différence de la cocaïne qui peut s'inscrire dans de nombreuses fonctions d'usage, les conséquences comportementales de la MDMA limitent sa diffusion à des espaces/temps festifs.

Le prix au gramme de la MDMA est plutôt en hausse. 60 euros le gramme en 2011, il augmente en 2012, avec un prix moyen de 70 euros, voire 80 euros par moments.

Cette hausse du prix semble être en lien avec une hausse de la demande. Paradoxalement, ces nouveaux usagers expérimentateurs qui sont à l'origine de la demande ont des pratiques de consommation et d'achat collectives. En effet, avec 70 ou 80 euros, les usagers achètent un gramme et se le partagent. Les concentrations des molécules en circulation permettent aux usagers de prendre « *une perche pour la soirée* » avec 10 ou 20 euros, l'équivalent de 0,1 ou 0,2 grammes de MDMA (parachute et plus rarement en sniff).

Une variante de ce processus est la réapparition en 2012 des gélules de MDMA. Ces gélules contenant 0,1 ou 0,2 grammes de MDMA sont vendues 10 ou 15 euros. Ce processus a rapidement démultiplié les revendeurs de MDMA gélule sur les parkings des établissements de nuit, des concerts ou des festivals.

---

<sup>7</sup> Sudérie G., Monzel M., Hoareau E., Evolution de la scène techno et les usages en son sein, in Costes J-M. (sous la direction) *Les usages de drogues en France depuis 1999, vus par le dispositif TREND*, OFDT, 2010

<sup>8</sup> Nous considérons ici des personnes qui n'ont pas pour habitude de consommer des psychotropes illégaux. Les observations indiquent un public jeune usager d'alcool principalement.

### **Absence de perception du risque chez les nouveaux expérimentateurs.**

L'enquête ethnographique au sein des milieux festifs les plus jeunes relève régulièrement des discours sur la minimisation du risque perçu lors de l'usage de MDMA.

« *C'est une gélule, comme un médicament* », « *c'est fort donc pas coupé* », « *tu n'es jamais dépendant* », « *c'est vraiment une drogue de la fête* » sont autant de discours que les observateurs des différents milieux festifs relèvent chez les usagers et plus particulièrement chez les jeunes expérimentateurs.

Cette perception « safe » couplée à un rapport cout/efficacité favorable dans les modifications des états de conscience rend populaire cette molécule auprès de populations qui pour une grande part ne consomment aucune autre « *drogue dure* ».

Une disponibilité forte, une accessibilité relativement aisée, une perception positive et surtout un prix extrêmement faible sont autant d'éléments qui inscrivent cette molécule comme la première molécule festive devant aujourd'hui dans les discours (la prévalence est difficilement évaluable avec nos outils d'observation) la cocaïne ou d'autres molécules hallucinogènes ou stimulantes.

### **MDMA, alcool et nouveaux expérimentateurs**

La hausse des ivresses alcooliques dans les temps festifs que décrivent les enquêtes épidémiologiques ou qualitatives est à mettre en regard avec l'évolution des usages de MDMA.

Les populations observées en 2012, qu'elles soient dans des débuts d'expérimentation ou dans de l'usage régulier (lors de chacun des temps festifs), sont une part des populations qui consomment de manière importante de l'alcool dans les temps festifs.

En effet, la diffusion de cette molécule auprès de nouvelles populations en 2012 génère une hausse des polyconsommations MDMA/ivresses alcoolique. Les groupes sociaux qui utilisaient cette molécule jusqu'alors avaient tendance à éviter ce type de co-consommation. Sans être dans l'utopie des pratiques anciennes des usages de la MDMA au début des années 2000, il apparaît que le processus d'acculturation de ce phénomène inscrit ces usages de MDMA dans un cadre de consommation où l'alcool est omniprésent. Les premiers signalements de situations où cette association serait à l'origine des dommages importants (perte de connaissance, amnésie...) débutent à l'été 2012. Souvent évoquées comme des soumissions chimiques par les victimes, tout laisse à penser ces situations sont en lien avec cette association de consommation importante d'alcool et de MDMA.

### **Drogues et affiliations culturelles festives**

En 2012, ce processus d'initiation aux drogues par affiliation au milieu festif électronique prend un sens nouveau. L'ethnographie indique que l'usage de MDMA est un marqueur d'appartenance aux milieux festifs électroniques. Si ce phénomène est largement documenté chez les polyconsommateurs, il est décrit pour des populations de jeunes qui ne consommaient pas jusqu'alors d'autre molécule que l'alcool.

Cette double acception de la MDMA, de produit sans danger et permettant son appartenance au groupe de référence, met à mal la définition du risque associé à l'usage voire à l'association avec d'autres produits. La forme « galénique » en gélule de 0,1 g renvoie à la sémiotique du médicament plus que de celle des drogues. De plus, cette forme vendue à l'unité rend accessible ce produit à tous les « fêtards » qui le souhaitent.

Dans ces publics, les prises se font le plus souvent en début ou en cours de soirée, entre 23h et 1h du matin permettant « *de tenir toute la nuit* ». Le danger perçu par les observateurs est l'accumulation des prises si la première ne permet pas de modifier son état de

conscience aussi rapidement et efficacement que prévu. Prendre plusieurs gélules dans un temps court peut générer des troubles allant du mal-être (mauvais trip) au malaise. Des cas de ce type, peu nombreux, sont cités aux urgences sans toutefois être directement associés à l'usage de MDMA.

## Conclusion

Des échantillons d'héroïne avec des degrés de pureté très faibles et parfois adultérés par de l'alprazolam, des cocaïnes facilement accessibles avec un prix de plus en plus élevé, un usage de BHD toujours aussi problématique pour les usagers les plus précaires sont les grandes tendances observées sur le site.

Les investigations en 2012 indiquent peu d'évolutions en termes d'émergence de nouveaux produits mais mettent en évidence une transformation réelle des marchés des drogues.

Concernant le cannabis, les « cultures commerciales » émergentes en 2010 et 2011 modifient grandement les produits en circulation, l'accessibilité et la disponibilité à l'herbe comme à la résine.

Le développement de la disponibilité des psychotropes via Internet permet aux usagers d'accéder à des psychotropes par une autre voie que le trafic traditionnel. Toutefois les observations TREND n'indiquent pas une diffusion large de ces molécules au sein des populations observées par le dispositif.

Plus spécifiquement dans les espaces festifs, la MDMA trouve un nouvel ancrage au sein de populations jeunes, peu expérimentées avec les drogues et ayant une connaissance des risques très parcellaire.



## Evolution des prix des drogues en 2012

	Prix relevés	Commentaires
Héroïne	Prix bas : 30 euros/g (=) Prix haut : 50 euros/g (=) Prix courant : 40 euros/g (=)	Les prix sont stables. La quantité est toujours décrite comme très mauvaise
BHD	<i>Subutex®</i> : Prix bas : 3 euros (=) Prix haut : 10 euros (=) Prix courant : 5 euros (=)	Après une forte baisse, le prix du comprimé de Subutex® se stabilise autour de 5 euros. Pas de générique sur le marché de rue
Méthadone	Prix bas : 10 euros (=) Prix haut : 15 euros (=) Prix courant : 20 euros (=)	Pas de modification du prix sur le marché, mais une accessibilité en progression
Sulfates de Morphine	60 à 70 euros la plaquette 10 à 15 euros la gélule de 200mg	Produit de moins en moins rare. Une accessibilité en hausse.
Cocaïne	Prix bas : 50 euros/g (=) Prix haut : 100 euros/g (=) Prix courant : 80 euros/g (++)	La hausse des prix se stabilise avec un prix courant plus élevé. Les quantités vendues au gramme sont rarement l'équivalent d'un gramme pesé (de 0,6g à 0,8g)
MDMA	<i>MDMA poudre</i> Prix bas : 50 euros/g (=) Prix haut : 80 euros/g (---) Prix courant : 70 euros/g (+)	Produit disponible et décrit comme de bonne « qualité ». Développement de la forme gélule à 10 euros pièce
	<i>Ecstasy (comprimé)</i> Prix bas : 5 euros (-) Prix haut : 10 euros Prix courant : 10 euros	Produit extrêmement rare sur le site
Speed	Prix bas : 10 euros/g (=) Prix haut : 20 euros/g (=) Prix courant : 15 euros/g (=)	Produit très présent dans les polyconsommations incluant des stimulants.
LSD	Prix bas : 5 euros (=) Prix haut : 10 euros (=) Prix courant : 10 euros (=)	Pas de différence entre goutte gélatine et buvard. Décrit toute l'année comme disponible
Kétamine	Prix bas : 40 euros/g (=) Prix haut : 60 euros/g (=) Prix courant : 50 euros/g (=)	Ces prix sont sous la forme « poudre » et au gramme. Ce marché est en forte progression.
Cannabis	Prix bas : 6 euros/g (résine) (=) Prix haut : 15 euros/g (herbe) Prix courant : 8 euros/g (=)	Le prix a augmenté en parallèle de la teneur. L'achat au gramme est de moins en moins cité (Tige (3g) ou plaquette (10 à 50g) sont les plus régulièrement citées

### Remerciements

A l'ensemble de l'équipe TREND pour son implication : Aline Adam, Yannick Lapeyre, Céline Leven, Elsa Raczymow, Robin Raymond, Gaël Reboul

Amandine Albisson, Chrystel Andrieu et Elodie Requier de l'ORMMIP

Agnès Cadet-Taïrou, Michel Gandilhon, Emmanuel Lahaie, Magali Martinez et Sayon Dambélé de l'OFDT.

Aux professionnels et aux usagers qui ont accepté de répondre à nos questions.