

23.06.2022 – 11:21 Uhr

## « Sur le chat, les personnes touchées par le cancer abordent plus facilement les sujets tabous. »



Il y a dix ans, la Ligne InfoCancer étendait son offre de conseil téléphonique à l'espace numérique en lançant la « Cancerline » – un chat en direct dédié aux questions liées au cancer. Ce canal initialement réservé aux jeunes a rapidement été utilisé par les adultes. Il est aujourd'hui un élément central de l'offre de conseil de la Ligue contre le cancer. En effet, pour certaines personnes, il est plus facile d'écrire que de parler au téléphone.

« Allo,

Bonjour, que puis-je faire pour toi ?

*Je ne sais pas trop... c'est la première fois que je chatte ici.*

Peux-tu me parler un peu de toi, de ce qui te préoccupe actuellement ?

*En fait, j'ai un peu peur... ma mère m'a annoncé qu'elle avait un cancer de l'anus... je crois qu'elle va mourir... »*

C'est avec ce dialogue que débutait en juin 2012 le premier chat en direct de la Ligue contre le cancer avec un jeune. Depuis, la Cancerline est devenue une offre de conseil fixe pour les personnes atteintes, leurs proches et les spécialistes. À ce jour, on dénombre plus de 2000 sessions de conseil par chat. Grâce à leurs vastes connaissances spécialisées, les conseillères de la Ligne InfoCancer, qui gèrent également le chat, sont des interlocutrices fiables pour toutes les questions relatives au cancer.

### Un conseil gratuit et anonyme dans un cadre sécurisant

« Les personnes en quête de conseils abordent souvent plus facilement des sujets tabous, comme par exemple la modification de la sexualité, dans un chat anonyme plutôt qu'au téléphone. Les questions sur la mort sont aussi plus fréquentes sur le chat », constate Anna Zahno, responsable de la Ligne InfoCancer. Il s'agit souvent de thèmes qui, faute de temps, sont à peine abordés lors des consultations à l'hôpital ou au cabinet médical. « Nous intervenons là où des questions en suspens ou des incertitudes surgissent le plus souvent, c'est-à-dire à la maison. Avec notre offre à bas seuil, nous offrons aux personnes touchées et à leurs proches un cadre sécurisant où chacun peut parler de ses préoccupations ou de ses besoins et trouver des réponses à ses questions », explique Anna Zahno.

### Hausse de la demande pour du conseil par écrit

Les offres en ligne telles que la Helpline (conseil par courriel) et la Cancerline (conseil par chat) répondent à un besoin croissant dans la société. La part du conseil par écrit approche les 40 % à la Ligne InfoCancer. Le chat exige beaucoup de temps et d'attention de la part des conseillères. En dépit – ou précisément en raison – de leur caractère anonyme, ces échanges sont souvent très émotionnels, intenses et denses au plan professionnel. Un chat dure en moyenne 40 minutes, mais certaines sessions de conseil peuvent se prolonger jusqu'à une heure et demie.

Afin de mieux répondre aux différents besoins des jeunes et des adultes, la Cancerline se compose de deux espaces de chat : l'une est réservée aux enfants et aux jeunes, l'autre aux adultes. Les deux canaux sont accessibles du lundi au vendredi de 11 h à 16 h, avec des consultations en direct en allemand, français et italien.

#### **Vous pouvez joindre la Ligne InfoCancer**

- par **téléphone** au 0800 11 88 11, 9 h à 19 h, lu à ve
- par **courriel** à [helpline@liguecancer.ch](mailto:helpline@liguecancer.ch)
- sur **Skype** à krebstelefon.ch, 11 h à 16 h, lu à ve
- sur le **chat** à [www.liguecancer.ch/cancerline](http://www.liguecancer.ch/cancerline), 11 h à 16 h, lu à ve
- sur le **Forum** à [www.forumcancer.ch](http://www.forumcancer.ch)

Langues : D, F, I et E

#### **Contact**

Stefanie de Borba  
Responsable médias  
Ligue suisse contre le cancer  
[media@liguecancer.ch](mailto:media@liguecancer.ch)  
T +41 31 389 93 31

*La Ligue contre le cancer **conseille, soutient et informe** les malades et leurs proches. Elle s'engage de manière ciblée dans la prévention et le dépistage et encourage la recherche indépendante sur le cancer. Constituée en association au niveau national, elle regroupe 18 ligues cantonales et régionales et une organisation faitière, la Ligue suisse contre le cancer. Ses activités sont principalement financées par des dons.*

#### **Medieninhalte**



*"Nous offrons aux personnes touchées et à leurs proches un cadre sécurisant où chacun peut parler de ses préoccupations ou de ses besoins et trouver des réponses à ses questions », dit Anna Zahno, responsable de la Ligne InfoCancer.*

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003316/100891528> abgerufen werden.