

31.08.2023 – 09:40 Uhr

## Ligne InfoCancer: le conseil en ligne progresse



Après la période de pandémie marquée par un nombre record de questions adressées à la Ligne InfoCancer – en lien avec la forte incertitude qui planait sur les personnes touchées par le cancer –, l'année dernière a enregistré un recul. Néanmoins, le temps nécessaire à une réponse n'a pas diminué. Au contraire, il s'est même accru en raison du canal de communication utilisé toujours plus souvent par les personnes en quête de conseil, à savoir le conseil en ligne, lequel exige davantage de temps. Le temps de conseil a donc augmenté au cours des dernières années.

Madame, Monsieur,

Le diagnostic de cancer a un lourd impact sur la vie quotidienne des personnes touchées. Elles doivent se frayer un chemin dans la jungle des traitements et chercher des réponses à d'innombrables questions. Dans ce contexte, la Ligne InfoCancer joue un rôle essentiel pour les personnes atteintes, leurs proches et les professionnels : « Nous prenons le temps de conseiller, d'écouter et de répondre aux besoins de chaque personne en quête de conseil », explique Anna Zahno, responsable de la Ligne InfoCancer.

### Près de 5400 entretiens-conseil par année

La Ligne InfoCancer, c'est bien davantage qu'un téléphone. C'est aussi des conseils par courriel, chat et vidéotéléphonie. L'année dernière, l'équipe qualifiée spécialisée en soins a ainsi répondu à quelque 5400 demandes : « Depuis la fondation de notre service, jamais nous n'avions répondu à autant de questions par courriel », poursuit Anna Zahno.

### Conseil en ligne, temps de réponse accru

En examinant le nombre d'heures de conseil, on constate que les réponses par écrit nécessitent davantage de temps que par téléphone. La réponse à un courriel prend en moyenne 29 minutes, contre 26 minutes par téléphone. Par chat, le temps de réponse s'élève même à 37 minutes. Ce dernier type d'échange exige des conseillères et du conseiller une forte concentration et des connaissances oncologiques étendues, ainsi que des compétences méthodiques.

### Des offres axées sur les besoins

Le conseil en ligne par écrit convient idéalement aux personnes qui préfèrent écrire que parler, qui accordent de l'importance à l'anonymat, sont mal connectées dans leur région ou disposent de peu de temps pour des raisons professionnelles ou familiales : « Nous tenons à offrir aux malades et à leurs proches différents canaux et possibilités de nous contacter. Nous nous adaptons sans cesse aux nouvelles habitudes – et internet occupe une place grandissante », conclut Anna Zahno.

### Contact

Stefanie de Borba  
Responsable médias  
Ligue suisse contre le cancer  
media@liguecancer.ch

T +41 31 389 93 31

En tant qu'association à but non lucratif, la **Ligue suisse contre le cancer** s'engage en faveur de la prévention du cancer, de la promotion de la recherche et du soutien aux personnes atteintes et à leurs proches. En tant qu'organisation faîtière nationale ayant son siège à Berne, elle regroupe 18 ligues cantonales et régionales contre le cancer. Elle est principalement financée par des dons et est certifiée ZEWO.

#### Medieninhalte



« Depuis la fondation de notre service, jamais nous n'avions répondu à autant de questions par courriel », dit Anna Zahno, responsable la Ligne InfoCancer.

Diese Meldung kann unter <https://www.presseportal.ch/fr/pm/100003316/100910712> abgerufen werden.