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·les : « 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.