



COMMUNIQUÉ POUR LES MÉDIAS

Contact Beatrice Bösiger, Chargée de communication, media@liguecancer.ch
Ligne directe 031 389 93 9312
Date Berne, le 13 juin 2018

Conseil via le chat de la Ligue contre le cancer

« Cancerline » : aucun sujet n'est trop personnel

Dans le domaine du conseil et du soutien en matière de santé, les applications numériques sont de plus en plus présentes. A la recherche de conseils et de réponses à leurs questions, les personnes atteintes de cancer et leurs proches contactent la Ligue contre le cancer par téléphone mais aussi de plus en plus souvent par chat.

Les raisons de s'adresser au chat de la Ligue suisse contre le cancer « Cancerline » peuvent être diverses : les personnes atteintes ou leurs proches souhaitent s'informer sur un certain type de cancer ou se posent de nombreuses questions quant aux traitements recommandés par le médecin. Il arrive aussi que les jeunes ayant un parent atteint d'un cancer cherchent des manières de faire face à cette situation difficile.

Trouver sa propre solution

Un diagnostic de cancer peut également mener à réfléchir de façon plus approfondie sur le deuil, la mort et la vie, des sujets très personnels qui peuvent être abordés avec les spécialistes de la « Cancerline ». L'assistance via chat nécessite donc suffisamment d'espace et de temps.

Elle exige également un autre type d'écoute de la part des conseillères. En effet, lorsque quelqu'un appelle la Ligne InfoCancer par téléphone, sa voix et son intonation sont révélatrices de son état d'esprit, un aspect absent d'une conversation en ligne. Le chat « Cancerline » représente souvent une manière d'aider les gens à trouver leur propre solution et se rapproche donc plus du coaching que d'un service de conseil ordinaire.

Une offre de dialogue accessible

Il y a six ans, l'équipe de la Ligne InfoCancer a lancé le chat comme moyen de contact supplémentaire outre le téléphone, les e-mails, le forum du cancer ou encore Skype. A l'origine, il était surtout destiné aux enfants et adolescents. Or, peu après son lancement en 2012, on a vite constaté que les adultes recourraient aussi volontiers à la conversation en ligne.



ligue contre le cancer

La « Cancerline » s'est donc révélée une offre de dialogue facilement accessible sur Internet pour les personnes ayant besoin d'une aide à court terme en situation de crise, ne recherchant pas d'autres offres de conseil pour des raisons de temps ou de santé, ou préférant tout simplement écrire plutôt que de parler.

Deux canaux sont donc désormais disponibles et très utilisés, l'un pour les jeunes et l'autre pour les adultes. En 2017, les conseillères ont assuré 328 sessions de conseil par chat. La demande a donc plus que doublé par rapport aux deux années précédentes.

Anonymat garanti

Comme les conversations portent souvent sur des aspects délicats et confidentiels, les conversations sont archivées uniquement à des fins de contrôle qualité, sans aucune donnée personnelle ni adresse IP. Toutes les données sont transmises de façon cryptée via le protocole HTTPS afin de protéger la vie privée des utilisateurs. Contrairement aux autres plateformes de conversation en ligne, la « Cancerline » ne nécessite pas d'adresse e-mail, un pseudonyme suffit pour entrer en contact avec les conseillères.

Attention, la « Cancerline » n'est pas un service médical. Les conseillères sont toutes des infirmières compétentes ayant une longue expérience dans le domaine du cancer mais elles sont là pour informer uniquement ; elles ne fournissent donc aucun diagnostic, pronostic, deuxième avis ni recommandations de traitement.

Le chat « **Cancerline** » est accessible du lundi au vendredi de 11 h à 16 h à l'adresse suivante : <https://www.liguecancer.ch/conseil-et-soutien/questions-sur-le-cancer/chat/> (en allemand, français et italien)

Si l'on préfère le téléphone, on peut appeler la **Ligne InfoCancer** : du lundi au vendredi de 9 h à 19 h au 0800 11 88 11.

Autres possibilités de contact :

E-mail : Helpline@liguecancer.ch

Forum : www.forumcancer.ch/

Skype : krebstelefon.ch (du lundi au vendredi, de 11 h à 16 h).

Ces services sont gratuits.

*En tant qu'organisation d'utilité publique, la **Ligue suisse contre le cancer** (fondée en 1910) s'engage pour la prévention contre le cancer, la promotion de la recherche et le soutien aux personnes atteintes de cancer et leurs proches. L'organisation faitière a son siège à Berne et réunit 19 ligues cantonales et régionales. Bénéficiaire du label de qualité ZEWO, elle dépend principalement des dons pour son financement.*