



ligue contre le cancer

25 ans

Ligne InfoCancer



SUPPLÉMENT ANNIVERSAIRE
Pour les personnes touchées et leurs proches



Chère lectrice, cher lecteur,

«Ligne InfoCancer, bonjour. Mon nom est...» Voici comment débute chaque entretien à la Ligne InfoCancer de la Ligue contre le cancer, aujourd'hui comme il y a 25 ans. À l'époque, quatre collaboratrices ont eu l'idée de lancer un service de conseil et d'information gratuit, tout d'abord en allemand et en français. L'objectif était clair: offrir un soutien rapide et anonyme aux personnes touchées par le cancer et à leurs proches.

En 1995, les conseillères répondaient au téléphone entre 16 heures et 19 heures les jours de semaine, tout en répondant aux lettres qui leur parvenaient. Depuis lors, le service est joignable dix heures par jour et les courriels ont presque entièrement remplacé les lettres. D'autres canaux de communication sont apparus: un service de chat est proposé aux enfants et aux jeunes ainsi qu'aux adultes. Le site forumcancer.ch permet aux personnes touchées d'échanger leurs expériences.

Il est également possible de s'adresser à des experts. Enfin, la Ligne InfoCancer renseigne aussi les spécialistes. Toutes les conseillères sont au bénéfice d'un diplôme d'infirmière et ont suivi des formations complémentaires en oncologie et en psycho-oncologie. En 1995, le service a répondu à un total de 1550 questions. Aujourd'hui, la demande a presque quadruplé et atteint 5900 prises de contact.

Même si les possibilités de joindre la Ligne InfoCancer sont aujourd'hui plus nombreuses, le concept n'a pas changé: l'engagement de l'équipe, le respect manifesté aux interlocuteurs et l'accompagnement des personnes touchées. En effet, les défis et la détresse face au cancer n'ont pas diminué au cours du dernier quart de siècle, qu'il s'agisse de difficultés de communication avec l'entourage, du retour à la

vie professionnelle, de la surcharge des proches, du deuil de ce qui ne sera plus, de la crainte de l'avenir ou des difficultés financières.

Je suis certaine que la Ligne InfoCancer, dans sa fonction de service d'information et de conseil, continuera d'être nécessaire à l'avenir. Certes, dans 25 ans, notre monde ne sera plus le même en raison des progrès technologiques, mais notre objectif principal ne changera pas: proposer un service compétent aux malades du cancer ainsi qu'à leurs proches. Dans un quart de siècle aussi, la ligne prendra au sérieux les inquiétudes de ces personnes et leur apportera le soutien nécessaire.

Ce numéro anniversaire vous permettra de faire la connaissance de personnes qui ont été accompagnées par la Ligne InfoCancer. Vous en apprendrez aussi plus sur les débuts de ce service. Enfin, vous découvrirez le visage des sept interlocutrices d'aujourd'hui qui répondent «Ligne InfoCancer, bonjour. «Mon nom est...».

Je vous souhaite une excellente lecture.



Daniela de la Cruz
CEO de la Ligue suisse contre le cancer

« Je ne m'attendais pas à autant d'aide »

Conrad Gaehler et son frère étaient chargés du suivi de leur mère, tout comme des décisions médicales la concernant. Elle souffrait de démence, mais était encore en bonne forme physique. Or il y a un an, on lui a diagnostiqué un cancer du sein. Avec l'aide de la Ligne InfoCancer, les deux frères ont été en mesure d'organiser le suivi oncologique de leur mère.

Lorsque le médecin de famille informe Conrad Gaehler que sa mère souffre d'un cancer du sein, une foule de questions surgissent: que signifie un tel diagnostic pour une femme âgée de 98 ans? Dans quelle mesure serait-il bénéfique de procéder à des examens et à des traitements? Il comprend vite qu'il ne peut pas répondre seul à ces questions éthiques. De plus, il en sait peu sur le cancer du sein et souhaite obtenir des informations médicales neutres. «J'avais besoin d'aide pour que mon frère et moi puissions prendre les bonnes décisions pour notre mère», résume l'homme âgé de presque 75 ans. Il pense alors à contacter la Ligne InfoCancer de la Ligue contre le cancer.

En composant le numéro de la hotline, il imagine que son appel sera transféré au moins trois fois: «Quelle surprise de pouvoir tout de suite parler à une conseillère.» Lors du premier entretien, il pose les questions fondamentales qui le préoccupent. Par exemple, que signifie un cancer du sein pour une femme aussi âgée? Pour lui comme pour son frère, il est capital que leur mère ne souffre pas inutilement et qu'elle puisse passer ses vieux jours en EMS avec la plus grande qualité de vie possible et sans subir trop de changements. «La conseillère m'a indiqué plusieurs possibilités et les choses sont devenues alors bien plus claires pour moi. Nous avons discuté jusqu'à trouver une voie qui me convienne. Cela m'a vraiment

soulagé.» Il savait donc comment argumenter envers le médecin de famille et lui expliquer que son frère et lui souhaitent d'abord attendre et ne pas procéder à des examens oncologiques immédiats.

«Quelle surprise de pouvoir tout de suite parler à une conseillère.»

«Pour moi, le plus important était de me sentir pris au sérieux. On m'a accordé du temps. Et ce à plusieurs reprises.» Face à l'évolution inattendue de la maladie et à la progression rapide de la tumeur, Conrad Gaehler sollicite alors d'autres entretiens de conseil pour arrêter de nouvelles décisions. «Je ne m'attendais pas à autant d'aide!»

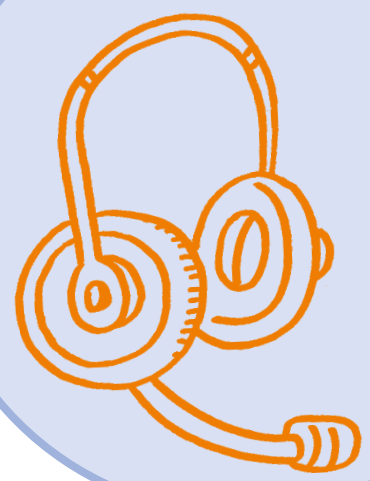
L'aide de la Ligne InfoCancer

- La conseillère m'a pris au sérieux et m'a expliqué la maladie en détail.
- Elle m'a aidé à prendre des décisions et m'a soutenu. Des phrases telles que «d'autres personnes ont elles aussi été confrontées à de telles questions et décisions» m'ont conforté dans mes choix.
- Ces discussions au téléphone m'ont montré que je pouvais prendre les bonnes décisions pour ma mère.



À VOTRE ÉCOUTE

Toutes nos conseillères sont au bénéfice d'un diplôme d'infirmière et ont suivi des formations complémentaires en oncologie et en psychoncologie. De plus, au sein de l'équipe, on dispose de titres universitaires en psychologie et santé publique.



« Je vous dédie toute mon attention. »

Anna Zahno,
responsable
Ligne InfoCancer



« J'accorde de l'importance à vos inquiétudes. »

Cornelia Orelli



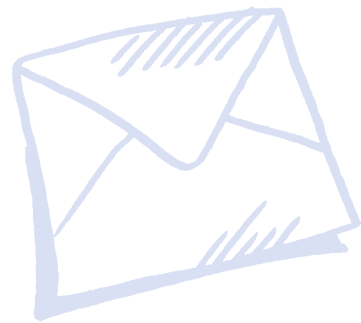
« Je vous accompagne aussi dans les moments difficiles. »

Lilian Rey



« Je vous soutiens sur votre voie et suis à votre écoute. »

Fabiola In-Albon



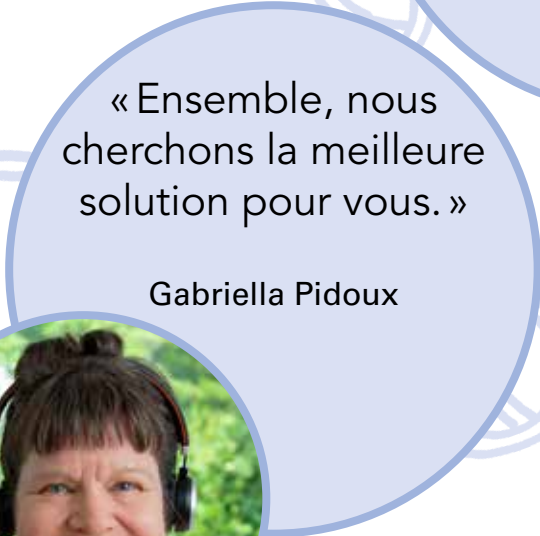
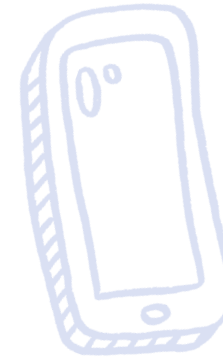
« Ensemble, nous trouvons réponse à vos questions. »

Rita Lang



« Je suis à vos côtés. »

Carine Neyens



« Ensemble, nous cherchons la meilleure solution pour vous. »

Gabriella Pidoux



Ligne InfoCancer

0800 11 88 11

Lundi – vendredi, 9 h à 19 h

Courriel: helpline@liguecancer.ch

Nous vous répondons également par courriel.

Cancerline: www.liguecancer.ch/cancerline

Le chat pour adultes, jeunes et enfants confrontés au cancer.

Lundi – vendredi, 11 h à 16 h

www.forumcancer.ch:

plateforme d'échange virtuelle

Skype: [krebstelefon.ch](https://www.skype.com/fr/ajout-ami?contact=krebstelefon.ch)

Lundi – vendredi, 11 h à 16 h

Langues: fr, all, it, ang.



« Que j'en avais besoin, quelqu'un était là. »

D'un jour à l'autre, un diagnostic de cancer vient bouleverser la vie d'une femme âgée aujourd'hui de 73 ans. La Ligne InfoCancer l'a accompagnée au cours d'un long processus. Les entretiens de conseil lui ont permis de se confier et de profiter d'informations de qualité.

Cette femme pleine d'énergie n'avait pas imaginé son 70e anniversaire de la sorte. En effet, au lieu de partir en voyage comme prévu, elle se voit confrontée à un diagnostic de cancer. « Quand on m'a annoncé que je souffrais d'un cancer du sein en mai 2016, cette terrible nouvelle m'a dévastée. Je ne pouvais pas y croire. » La célibataire se pose alors de nombreuses questions sur ses chances de guérison et sur les problèmes qui pourraient suivre. Tout alla très vite: radiographies, IRM, échographie. « Je me contentais de fonctionner et de suivre les instructions de mon médecin. J'étais en état de choc », se souvient-elle. Huit jours à peine après le diagnostic, elle subit une opération. Devant la nécessité de retirer une plus grande quantité de tissus que prévu, sa gynécologue conseille une ablation de tout le sein droit. « J'ai à nouveau été prise au dépourvu. J'ai alors souhaité obtenir plus d'informations et parler à quelqu'un. »

Son frère et sa belle-sœur lui ont certes prodigué du soutien, mais elle avait parfois des difficultés à parler avec eux de questions spécifiques au cancer: « Sans être soi-même concerné, il y a beaucoup de choses que l'on ne comprend pas et ne ressent pas. »

Donatrice de longue date de la Ligue contre le cancer, elle connaissait déjà l'offre de la Ligne InfoCancer. « Au téléphone, une conseillère très sympathique m'a tranquilisée et a répondu à mes questions. Elle m'a ensuite envoyé des brochures. » La femme, aujourd'hui âgée de 73 ans, peut alors imaginer les répercussions de sa deuxième opération. Après une ablation totale du sein, elle doit décider d'effectuer ou non une reconstruction mammaire.

« Sans être soi-même concerné, il y a beaucoup de choses que l'on ne comprend pas et ne ressent pas. »

Elle est très reconnaissante d'avoir pu s'adresser à la Ligne InfoCancer et de poser des questions spécifiques et très personnelles. Elle explique avoir refusé la reconstruction mammaire après un long processus de réflexion: « En raison de mon âge et des nombreuses opérations. Mais mon sein me manque encore. » Elle a certes cherché à nouer des contacts avec des femmes dans la même situation et dans le cadre d'un groupe d'entraide, et a également consulté une psychologue. Elle affirme cependant que, pendant et après son traitement, la Ligne InfoCancer s'est avérée la meilleure solution: « Chaque fois que j'en avais besoin, quelqu'un était là. Rapidement et en toute simplicité. »

L'aide de la Ligne InfoCancer

- Je suis reconnaissante du soutien apporté pendant et après mon traitement. Cela a représenté une aide de taille.
- La conseillère m'a tout de suite tranquilisée. Elle m'a donné des informations fiables et nuancées.
- Nos conversations m'ont montré que je n'étais pas seule.

1995 : les débuts de la Ligne InfoCancer

Christine Meuwly-Leuenberger a vécu en direct les débuts et l'évolution de la Ligne InfoCancer. En effet, elle a dirigé ce service d'information et de conseil entre 1995 et 2005. Une période fascinante et enrichissante, comme elle le raconte ci-après.

Propos recueillis par Joëlle Beeler

« Lorsque j'ai lu l'offre d'emploi publiée par la Ligne InfoCancer, je ne pensais vraiment pas obtenir le poste. Or, grâce à ma formation en soins infirmiers, à mon bilinguisme et à ma disposition à travailler selon des horaires flexibles, j'ai été choisie pour l'emploi de mes rêves. Alors âgée de 29 ans, je trouvais passionnant de pouvoir collaborer à un tel projet pilote en parallèle à mon activité dans un cabinet oncologique. Nous ne savions pas si ce service allait répondre à un besoin en Suisse.

« Nous aidons les personnes concernées à comprendre leur diagnostic. »

Au début, les personnes touchées par le cancer et leurs proches pouvaient joindre les quatre conseillères trois heures par jour, du lundi au vendredi. Je me souviens que nous avions surtout affaire aux personnes directement concernées. Après leur premier traitement, elles se demandaient comment donner une nouvelle structure à leur quotidien ou comment vaincre leurs peurs. Nous les aidions à comprendre leur diagnostic en simplifiant le jargon médical. De par l'aspect anonyme du téléphone, elles osaient aussi nous parler de leurs soucis immédiats et « vider leur sac ». En effet, nos inter-

locuteurs ne veulent pas être reconnus lorsqu'ils font leurs achats au supermarché le lendemain.

Pendant les années 1990, l'alimentation anti-cancer représentait un thème récurrent: cure de jus de betterave, régime en fonction du groupe sanguin, etc. En tant que conseillères, nous suivions avec attention les tendances présentées dans les magazines. Lorsque l'on nous posait des questions à ce sujet, nous nous efforcions d'argumenter de manière objective et d'indiquer les dangers éventuels. Pour nous, la compétence et la fiabilité ont de toute manière toujours joué un rôle capital. Par exemple, lorsqu'un interlocuteur souhaitait des informations ciblées sur les résultats d'une nouvelle étude, nous procédions à une recherche et le recontactions dans les 72 heures. Internet existait déjà, mais nous préférons nous baser sur la littérature spécialisée en bibliothèque ou avions recours à des banques de données médicales.

Ce petit projet pilote est devenu une véritable institution pour les personnes concernées et leurs proches dans toute la Suisse. Le service téléphonique proposé en deux langues a laissé la place à de nouveaux canaux de communication en quatre langues. Je suis fière d'avoir contribué à établir une offre de conseil qui vient en aide aux personnes touchées par le cancer, rapidement et en toute simplicité. Ce fut une période fascinante et enrichissante ! »

Christine Meuwly-Leuenberger a été responsable de la Ligne InfoCancer de 1995 à 2005. Anna Zahno occupe cette fonction depuis 2016.



ligue contre le cancer

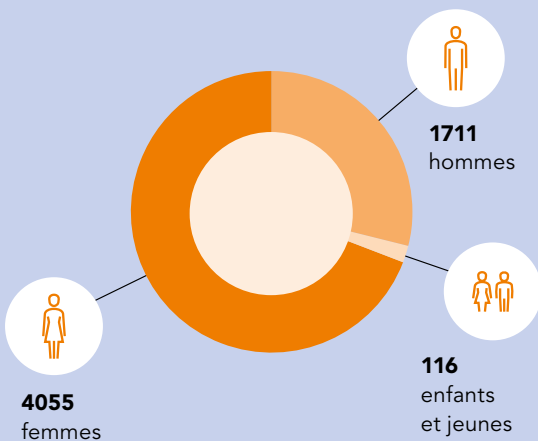
25 ans

Ligne InfoCancer

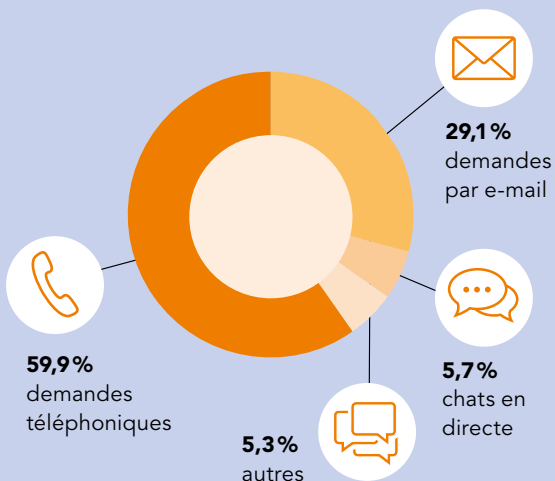


Le service d'information et de conseil en chiffres

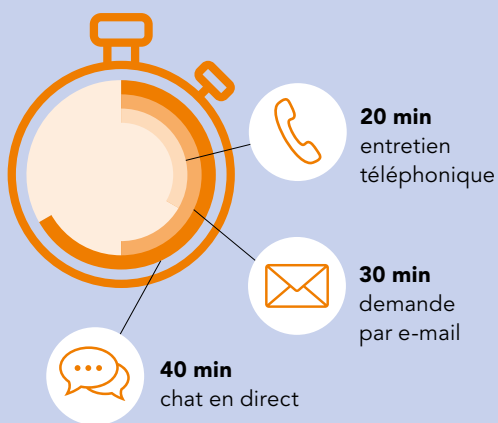
En 2019, les conseillères ont répondu à 5882 demandes.



La plupart des questions ont été posées par téléphone.



Durée moyenne par demande, en minutes.



Les questions les plus fréquentes portaient sur la vie avec un cancer.

