

Planif
Cancer

CANCERINFOSERVICE



SOMMAIRE

INTRODUCTION : CRÉATION DU NUMÉRO.

- DANS LE CADRE D'UN CHANTIER PRÉSIDENTIEL

PRÉSENTATION : CANCER INFO SERVICE

A. SES RÔLES

- L'ÉCOUTE
- L'INFORMATION
- LA PRÉVENTION

B. SES ENGAGEMENTS

- L'ANONYMAT DES APPELS
- L'ACTUALISATION DES DONNÉES
- LA COOPÉRATION AVEC LES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ

LA PLATE-FORME

- LE PROCESSUS DE MISE AU POINT
- DESCRIPTION ET CARACTÉRISTIQUES

LES TESTS

- LES QUESTIONS LES PLUS FRÉQUENTES
- POURCENTAGE D'INTENTION D'APPEL
- DÉTAILS

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

INTRODUCTION

CRÉATION DU NUMÉRO

La lutte contre le cancer est actuellement au centre de toutes les préoccupations. Avec le plan de mobilisation nationale, initié par le Président de la République, elle est devenue un objectif prioritaire. C'est dans le cadre de cette mobilisation que le ministère de la Santé, à travers la Mission Cancer, et la Ligue contre le Cancer ont décidé d'unir leurs efforts dans la création d'un numéro d'information. C'est de cette alliance, de cette volonté commune d'agir, qu'est né Cancer Info Service, un outil chargé de mettre à la portée de tous une information de qualité sur tous les aspects du cancer.

➤ DANS LE CADRE D'UN CHANTIER PRÉSIDENTIEL

Ouvert par le Président de la République, le chantier de lutte contre le cancer implique l'ensemble des femmes et des hommes, patients, professionnels, chercheurs et gestionnaires. Je vous invite à unir nos énergies pour combattre ce fléau.

Jean-François Mattei

Ministre de la santé, de la famille et des personnes handicapées.

Le cancer... Ce fléau qui cause tant de morts et de souffrances est devenu l'objet d'une mobilisation nationale. La Ligue, de par son engagement, était destinée à prendre part à cette mobilisation. Notre expérience de soutien, de conseil et d'information nous a poussé à penser à un outil qui pourrait servir à tous.

Pr Henri Pujol

Président de la Ligue nationale contre le cancer

SES RÔLES ET SES ENGAGEMENTS

A. SES RÔLES

Cancer Info Service est un numéro d'appel national ayant pour but de fournir à tous un maximum de connaissances sur la maladie. Il s'agit d'un outil à destination de l'ensemble de la population, des malades et de leurs proches, mais aussi des professionnels de santé. Cancer Info Service centralisera de nombreuses données, donnant ainsi à tous un accès facilité à la connaissance de la maladie et ce, dans plusieurs buts :

➤ L'ÉCOUTE

Cancer Info Service reprend les infrastructures d'Ecoute Cancer, un numéro de soutien mis en place par la Ligue contre le cancer et fonctionnant déjà depuis plusieurs années. C'est forte de cette expérience et de ses rapports privilégiés avec le monde de la santé que la Ligue s'est vue confier par le Gouvernement le renforcement de ce numéro au travers de l'organisation de Cancer Info Service.

Comme en témoignent ceux qui ont été confrontés à la maladie, apprendre que l'on a un cancer, c'est passer de l'autre côté du miroir et voir son existence basculer en quelques instants. Aux souffrances physiques s'ajoutent les souffrances morales, comme les problèmes de communication avec son entourage qu'il soit familial ou professionnel.

L'écoute des malades, mais aussi de leurs proches, est un rôle central de Cancer Info Service. Briser cet isolement, rompre cette chape de silence, permettre à chacun de s'exprimer, donner des conseils pratiques pour la vie de tous les jours... C'est aussi cela combattre le cancer.

➤ L'INFORMATION

Informer, c'est en finir avec le tabou du cancer, en finir avec cette image de maladie « dont on ne se sort pas »... Le cancer n'est pas une fatalité. Nous pouvons agir efficacement, tous ensemble, contre ce fléau et le faire reculer. Rendre disponible l'information à tous au travers de Cancer Info Service, c'est permettre à chacun, dans le respect de l'anonymat, de trouver des réponses aux questions qu'il se pose, de prendre conscience de la nécessité de sa participation dans la lutte contre le cancer.

Cancer Info Service a également pour vocation de fournir aux professionnels de santé non spécialistes des informations dont ils auraient besoin sur le cancer, relatives aux traitements, médicaments et en particulier aux différentes techniques thérapeutiques.

➤ LA PRÉVENTION

Cancer Info Service se veut aussi un outil de prévention. Il permettra à chacun d'aborder des sujets aussi variés que les conduites à risque (tabagisme, alcoolisme, exposition au soleil...) ou encore l'importance du dépistage et les possibilités d'y avoir accès. Par une information claire, Cancer Info Service a pour objectif de sensibiliser chacun pour réduire au maximum les risques de développement de la maladie.

B. SES ENGAGEMENTS

➤ L'ANONYMAT DES APPELS

Cancer Info Service s'engage à respecter l'anonymat de toute personne appelant ce numéro.

➤ L'ACTUALISATION DES DONNÉES

La base de connaissances utilisée par Cancer Info Service est actualisée régulièrement. Chaque sujet abordé qui ne ferait pas partie de la base est intégré, et vient l'enrichir. Les questions qui n'auraient pas trouvé de réponses immédiatement sont renseignées dans les délais les plus brefs et les personnes recontactées, si elles le désirent. De plus, des partenariats avec de grands centres de cancérologie permettent à Cancer Info Service de disposer d'informations sur la majorité des méthodes thérapeutiques, notamment en matière de médicaments. Cette actualisation régulière est un des points forts de Cancer Info Service, et permet de fournir à tous les informations récentes sur la maladie.

➤ LA COOPÉRATION AVEC LES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ

La coopération avec les professionnels de santé est un axe essentiel du fonctionnement de Cancer Info Service. Ce numéro n'a pas pour fonction de se substituer aux médecins. **Il ne s'agit pas d'effectuer des consultations, de donner de seconde opinion ou de diagnostic par téléphone, pas plus que d'orienter vers telle ou telle structure de soins** mais de travailler en synergie avec les acteurs médicaux.

Un point important, **Cancer Info Service s'interdit également tout pronostic.** Cette question, relativement fréquente de la part des malades, est traitée par une procédure de réponse particulière et adaptée.

LA PLATE-FORME TÉLÉPHONIQUE

LE PROCESSUS DE MISE AU POINT

Le lancement d'un tel numéro sur le plan national et surtout sur un sujet aussi difficile ne pouvait pas être laissé au hasard. C'est pour cela que la Ligue nationale contre le cancer a organisé auprès de ses membres plusieurs phases de tests qualitatifs et quantitatifs, afin d'éprouver la plate-forme. Pourquoi auprès des membres de la Ligue ? Par leur connaissance du sujet ainsi que par leur engagement, ils sont apparus comme les plus aptes à juger de la qualité d'un tel service. À travers les comités départementaux, les ligueurs, dont beaucoup appartiennent au corps médical, ont ainsi été invités à tester l'efficacité de cette nouvelle ligne.

La première phase a été menée en décembre 2003 et janvier 2004. Il s'agissait d'une étude destinée à tester les qualités d'accueil, la capacité de la plate-forme à traiter un large éventail de sujets et à effectuer une orientation correcte des appels. Le personnel en charge de l'animation a été sélectionné parmi des professionnels de la santé et de l'écoute.

La seconde phase, menée en janvier et février 2004, était plus orientée vers la capacité de prise en charge d'un grand nombre d'appels. Cette plate-forme à vocation nationale doit en effet pouvoir assumer des périodes d'activité intense tout en conservant la qualité de son écoute et des informations délivrées.

Ces deux phases de test ont regroupé plus de 1500 appels et ont été accompagnées d'un questionnaire. Celui-ci a permis d'effectuer un inventaire des sujets traités pour connaître les plus fréquemment abordés et adapter en conséquence la base de connaissances.

DESCRIPTION ET CARACTÉRISTIQUES

Cancer Info Service, c'est une équipe de 29 personnes, recevant les appels de 8h à 20h, du lundi au samedi. En plus de la plate-forme, deux personnes travaillent aux mises à jour de la base de connaissances centralisant toutes les informations sur la maladie : intégration de nouveaux sujets abordés, ajout de nouvelles données fournies par le monde de la santé et particulièrement par les centres de recherche sur le cancer. Une base qui constitue le cœur du dispositif.

La plate-forme téléphonique est quant à elle organisée en deux niveaux distincts. L'un est en charge de l'information et peut aborder les différents aspects du cancer.

L'autre est destiné à prendre en charge les appels de personnes confrontées à des situations particulièrement difficiles et ayant besoin d'un soutien personnalisé. Une cellule, composée de psychologues cliniciens est chargée de répondre à ces appels, orientant le cas échéant ces personnes sur des services spécialisés capables de leur venir en aide.

ENQUÊTE IPSOS

Une enquête IPSOS a été menée avant le lancement de Cancer Info Service dans le but d'estimer le degré d'intérêt de la population pour un tel service et la nature des informations attendues. Cette enquête a été réalisée sur un échantillon national représentatif composé de 998 personnes, âgées de 15 ans et plus.

LES QUESTIONS LES PLUS FRÉQUENTES

Quand on demande aux Français quelles sont les deux questions les plus importantes qu'ils se posent sur le cancer, trois thèmes principaux se distinguent :

- l'avancement de la recherche (53% des citations spontanées)
- le dépistage, la prévention (32% des citations spontanées)
- la prise en charge du cancer (24% des citations spontanées)

Des résultats qui révèlent un vrai besoin d'information sur le cancer et une vraie attente envers la médecine. La prévention, en seconde place, reste une préoccupation prioritaire.

POURCENTAGE D'INTENTION D'APPEL

Et quand on demande aux Français s'ils appelleraient une ligne téléphonique dédiée aux questions sur le cancer : 50% déclarent qu'ils seraient tentés d'appeler.

L'AVANCEMENT DE LA RECHERCHE 53

L'éradication du cancer : Quand va-t-on trouver le moyen de le guérir ? Un vaccin ?	26
L'état de la recherche, ses progrès : Où en est la recherche ?	18
Le financement de la recherche : Est-ce que le gouvernement va donner des moyens à la recherche ?	13
Le manque de résultats : Pourquoi n'arrive-t-on pas à le soigner ?	04
L'utilisation des dons : Où va l'argent que l'on donne ?	04
Pourquoi certains traitements efficaces ne sont-ils pas mis sur le marché ?	01

LE DÉPISTAGE - LA PRÉVENTION 32

Le dépistage, le dépistage systématique : Comment dépiste-t-on le cancer ?	09
La prévention : Comment prévenir l'apparition d'un cancer ?	08
L'origine du cancer : Comment l'attrape-t-on ?	08
Les nouveaux types de cancers, pourquoi le nombre de cancers augmente-t-il ?	04
Les risques de cancer liés à l'environnement, la pollution, Tchernobyl.	03
Les risques de cancer liés à l'alimentation, aux OGM.	03
Les risques de cancer liés au Tabac.	02
La génétique : Est-ce que c'est héréditaire ?	01

LE TRAITEMENT - LA PRISE EN CHARGE 24

Le traitement du cancer : Comment se soigne-t-on ? Quels sont les nouveaux traitements disponibles ?	09
Les chances de guérison : Est-ce que l'on peut en guérir ?	08
La qualité des soins : Existe-t-il des traitements anti-douleur ?	05
La prise en charge du patient (coût, remboursement, accompagnement, structures...)	04
L'euthanasie : Va-t-on autoriser l'euthanasie lorsqu'il n'y a plus d'espoir ?	02
Aucune question.	03
Ne se prononce pas.	20

(1)

(1) : total supérieur à 100, plusieurs réponses possibles

COMMUNIQUÉ DE PRESSE

CANCER INFO SERVICE, LA VIE SUR TOUTE LA LIGNE

Avec le plan cancer, initié par le Président de la République le 24 mars 2003, la lutte contre le cancer est devenue un objectif prioritaire. C'est dans le cadre de cette mobilisation sans précédent que le ministère de la Santé a mandaté la Ligue contre le Cancer pour assurer la création d'un numéro d'information, première étape en attendant la mise en place de l'Institut du cancer. De cette alliance, de cette volonté commune d'agir, est né Cancer Info Service.

M. Jean-François MATTEI, Ministre de la santé, de la famille et des personnes handicapées a présenté ce nouveau service le lundi 22 mars 2004, dans les locaux de la Ligue contre le cancer, en présence du Pr. Henri PUJOL, Président de la Ligue contre le Cancer.

CANCER INFO SERVICE 0810 810 821 (NUMÉRO AZUR)

Cancer Info Service est avant tout un outil d'information, un repère pour tous ceux que le cancer concerne : le grand public, les malades et les proches de malades. Pour répondre à toutes ces demandes, des plus générales aux plus spécifiques, Cancer Info Service dispose d'une importante base de données, réactualisée de façon régulière, notamment grâce à des partenariats avec les grands centres de cancérologie.

Cancer Info Service est également un outil de promotion de la prévention qui abordera des sujets aussi variés que les cancers professionnels, les conduites à risque (tabagisme, alcoolisme, exposition au soleil...) ou encore l'importance du dépistage et les possibilités d'y avoir accès. Un rôle de prévention qui prend tout son sens en synergie avec l'ensemble des actions du plan cancer.

Mais Cancer Info Service est aussi un outil d'aide aux malades et à leurs proches. Parce que face à cette épreuve qu'est le cancer, personne ne doit se retrouver seul, Cancer Info Service offre une aide à toutes les personnes que la maladie frappe. La Ligue contre le Cancer, forte de son expérience d'Ecoute Cancer, a mis en place une plate-forme téléphonique adaptée, testée en conditions réelles et animée par un personnel spécialement formé. Cette plate-forme comprend notamment une prise en charge psychologique pour les personnes ayant besoin d'aide, dans des moments particulièrement difficiles.

Cancer Info Service sera un lieu de dialogue, d'information et de soutien, mais ne se substituera pas au corps médical. **Il ne s'agit pas d'effectuer une consultation, ou de donner un diagnostic par téléphone, ni d'orienter vers tel ou tel service de soins**, mais d'agir en complément des professionnels de santé. Cancer Info Service privilégiera la transparence, le respect de l'anonymat et la confidentialité.

Cancer Info Service a été voulu comme le symbole de la mobilisation de tous contre la maladie, le symbole d'une volonté commune de faire avancer les choses. Un service utile, altruiste et humaniste, ayant pour tâche de prendre une part active dans la lutte contre le cancer.