

# La Ligne C



9h-17h 7 jours sur 7

**01 41 83 43 06**

Counselling Collaboratif  
Patients & Soignants  
Contre le Covid

**PREMIÈRE LIGNE TÉLÉPHONIQUE D'INFORMATION SUR LE COVID-19  
DESTINÉE AUX PERSONNES VIVANT AVEC UNE MALADIE CHRONIQUE.**

Paris, le 27 mars 2020

La ligne C est une ligne téléphonique organisée par des bénévoles, patients et soignants, destinée à informer et à orienter les personnes vivant avec une maladie chronique ayant besoin de renseignements sur le COVID-19. Son lancement a lieu aujourd'hui au niveau national.

Mars 2020

*Une crise sanitaire majeure frappe le monde. Face à l'urgence liée au COVID-19, des initiatives privées et publiques s'organisent jour après jour. Montée en moins d'une semaine par une cinquantaine de bénévoles, la ligne C s'inscrit dans cet axe et souhaite apporter un **conseil** et une **information** aux malades chroniques.*

## LIGNE C, POUR QUOI ET POUR QUI ?

La ligne C a été créée pour répondre aux besoins identifiés des personnes vivant avec des maladies chroniques et remontés par des patients partenaires, des associations et des professionnels de santé. La ligne C est une **action citoyenne innovante** partie d'un collectif de patients et de soignants... Cette ligne d'écoute est à destination **des patients vivant avec une maladie chronique** (diabète, cancers, maladies psychiatriques, insuffisance rénale, VIH...) et se posant des questions sur leur pathologie en lien avec le COVID-19.

## NOS OBJECTIFS

- **Apporter des éléments d'information et d'orientation** sur le COVID-19 aux patients ayant une maladie chronique. La ligne C a pour vocation de limiter l'engorgement du système de soins et de favoriser une prise en charge efficace des patients atteints de maladies chroniques.
- **Rassurer des patients confinés**, qui sont noyés sous des informations contradictoires ou qui au contraire n'ont pas accès à l'information.
- **Diriger vers les associations ou fédérations compétentes** en fonction de la pathologie du patient.



## UNE ÉQUIPE PLURIDISCIPLINAIRE ET COMPLÉMENTAIRE

Pour l'heure, **une cinquantaine de bénévoles** – patients formés à l'écoute et soignants – sont sur le pont, encadrés notamment par Anne Schweighofer, créatrice de Patient Conseil et responsable de la ligne C ; Philippe Delpierre, Directeur des Études - Entreprises contre le Cancer, responsable des écoutants ; Dr Patrick Papazian, médecin hospitalier et professionnel de la communication santé ; Dr Albane Pariset, Citizen - Patient & HCP Organization Officer, EIT Health France.

L'équipe comprend des psychologues et professionnels de la santé mentale, des médecins spécialistes, des coachs professionnels, un assistant social et ne cesse de grandir. Anne Schweighofer l'assure : « *Le collectif est la clé de voûte de la réussite. Il s'agit d'une formidable aventure humaine, pluridisciplinaire, qui part d'un collectif de patients formés à l'écoute, rejoints par des soignants. On est là dans une véritable innovation sociale.* »

Ce travail est collectif : LA LIGNE C est la **première ligne téléphonique collaborative** patients et soignants, échangeant sur un pied d'égalité dans la gestion de cette ligne d'écoute.

## COMMENT

La ligne C n'est pas une consultation médicale et ne la remplace pas. Elle apporte des **conseils** et de la **chaleur humaine** grâce à **l'écoute bienveillante** des écoutants, qui sont tous formés préalablement aux entretiens. Le Dr Patrick Papazian l'affirme : « *Les médias ne cessent de répéter que les plus fragiles sont les plus exposés. Cette information est très anxiogène pour les patients chroniques, qui doivent mieux comprendre la nature des risques et les moyens de s'en prémunir, pouvoir rejeter les fake news... et trouver de l'écoute et de la chaleur* ». Les appels ont une durée maximale de 30 minutes, en fonction des besoins de l'appelant. Ce dernier est invité à **évoquer le vécu de son confinement** et ses interrogations concernant le lien entre sa maladie chronique et le COVID-19. Son niveau de connaissances sur le COVID-19 est ainsi évalué à l'aide de questions simples et des **apports d'informations** lui sont fournis en rapport avec sa maladie. Si la situation est urgente, les appelants sont redirigés vers leur médecin traitant ou le 15. « *Le contexte particulièrement anxiogène peut être désamorcé par notre dispositif qui vise à répondre aux questions que la personne se pose sur le COVID-19 et ses interactions avec sa ou ses maladies* » confirme Philippe Delpierre, responsable des écoutants. Selon le Dr Albane Pariset, « *La crise sanitaire nous touche tous et les interrogations sont nombreuses et variées. Une personne souffrant de maladie chronique se pose ces mêmes questions auxquelles s'ajoutent des interrogations plus spécifiques liées à sa pathologie. Ces personnes ont un réel besoin d'être informées et orientées d'une manière la plus adaptée possible* ». Tous les écoutants bénéficient d'une supervision hebdomadaire assurée par des professionnels de la santé mentale en situation de crise.



## POURQUOI SE FOCALISER SUR LES MALADIES CHRONIQUES ?

En France, environ **15 millions de personnes** sont atteintes par une ou plusieurs maladies chroniques. Celles-ci sont très diverses (par exemple diabète, cancer, insuffisance rénale, VIH, pathologies cardiovasculaires, pathologies psychiatriques, asthme, sclérose en plaques ou encore des maladies rares comme la mucoviscidose...), mais ont pour point commun d'avoir des **répercussions majeures** dans la vie des patients. En effet, selon l'OMS, la chronicité d'une pathologie « *bouleverse tout, de l'état de santé à la qualité de vie, des amitiés à la vie familiale, des loisirs à la vie professionnelle. Leur point commun est qu'elles retentissent systématiquement sur les dimensions sociale, psychologique et économique de la vie du malade* » (OMS, 2005, p. 15)

## QU'EST-CE QU'UN PATIENT PARTENAIRE ?

Un patient partenaire, ou patient expert, est un patient guéri ou stabilisé, qui fait **le lien entre les patients en cours de maladie et les équipes soignantes**, au sein de structures hospitalières ou d'associations. C'est un médiateur de santé. Le savoir expérientiel que le patient partenaire a tiré de son vécu de la maladie, complété par une formation diplômante, apporte aux soignants un **regard nouveau** et aide les populations fragilisées dans un parcours de soins parfois semé d'embûches. Selon Philippe Delpierre, responsable des écoutants : « *L'expertise patient est un atout car elle représente déjà un lien de confiance avec la personne. Elle connaît la maladie et ce qu'elle génère au quotidien. Ressenti, organisation mais aussi ressources personnelles, médicales et informatives à mobiliser. Le patient expert connaît tout cela.* »

### Informations techniques

- Numéro de téléphone : **01 41 83 43 06**
- Horaires : **9 heures-17 heures, 7 jours sur 7**
- Entretien anonyme et gratuit
- Contact relations publiques : **Anne Schweighofer collectif.lignec@gmail.com**
- Relations Presse : **Brigitte Batcave brigitte@batcave.fr**
- Site Internet : **www.laligneC.info**

### Ils nous soutiennent

Toute réussite est collective et nous remercions l'ensemble de nos partenaires : Tribu Cancer, Sida info Service, Fondation de France, EIT Health France, Entreprises contre le Cancer, Patient Conseil, L'Agence inclusive, L'agence J, Impact Medicom, AMGEN, ComPaRe, Festival de la Communication santé.