

mettent d'éclairer cette demande est essentiel pour apporter une réponse adaptée à la situation de la personne. Cette réponse est construite avec l'appelant : l'écouter apporte des éléments d'information et de compréhension de la situation et valorise les

attitudes ou les démarches déjà entreprises, en réfléchissant sur les postures à adopter ou les pistes de démarches à effectuer. L'écouter fait en fonction de ce qu'est l'appelant et de ce qu'il lui est possible de faire. Il n'est pas là pour délivrer la bonne

parole et ne sait pas à la place de l'autre ce qui est bon pour lui. Il aide l'appelant à cheminer et à entrevoir des issues à ses difficultés.

Propos recueillis par **Denis Dangaix**
journaliste.

Entretien avec Christine Rolland, directrice de l'association Asthme & Allergies.

« La téléphonie-santé est un outil qui fait partie d'un ensemble »

Au service d'écoute téléphonique de l'association Asthme & Allergies, les patients appellent pour en savoir plus sur leur maladie et être conseillés et orientés quant à leur prise en charge thérapeutique. Des patients souvent déboussolés, en manque d'information.

La Santé de l'homme : Quel est l'objectif principal du service de téléphonie-santé de l'association Asthme & Allergies ?

La téléphonie-santé est un outil indispensable dans la prise en charge des maladies chroniques telles que l'asthme persistant et/ou les allergies. Une maladie chronique, par définition, s'inscrit dans la durée. Une personne atteinte par ce type de maladie va donc passer par différentes phases et c'est dans cette durée que la téléphonie va être adaptée. En effet, nous avons besoin régulièrement d'apporter des éléments de suivi à l'usager qui fera appel à notre ligne. Soit pour le rassurer, soit pour lui rappeler certains aspects des traitements, lui donner des informations, etc. Ce patient pourra aussi exprimer des difficultés par rapport à sa maladie, poser ses interrogations, demander des précisions sur son traitement médical. La téléphonie-santé est donc très utilisée.

S. H. : Cela veut-il dire que la téléphonie-santé est un outil spécifique bien adapté à ce type de maladies ?

C'est un outil qui fait partie d'un ensemble. Il ne faut pas le considérer

comme une fin en soi et il ne doit pas être isolé d'un ensemble qui apporte une complémentarité de services. Cet ensemble est composé de la téléphonie bien sûr, mais aussi d'Internet, des réseaux sociaux, de documents écrits, de brochures, etc. Et tout cet ensemble contribue à l'aide et à l'accompagnement du patient. Mais ces différents outils ont des spécificités. Par exemple, l'offre Internet est aujourd'hui relativement importante puisque nous avons des sites qui correspondent à des aspects particuliers de l'asthme et des allergies. Depuis que nous avons développé cette offre Internet, nous avons vu évoluer le type de demandes qui nous sont adressées par téléphone. De plus en plus, les personnes qui nous appellent ont commencé par consulter Internet où elles ont obtenu un premier niveau de réponse. Bien souvent, cette première étape suscite d'autres interrogations, d'autres demandes plus approfondies auxquelles la téléphonie pourra répondre avantageusement.

S. H. : Pourquoi, selon vous, les usagers recourent-ils à cette téléphonie ?

Nous avons trois principaux motifs d'appel :

- les patients demandant des informations sur la maladie (76 % des appels). Ils ont principalement des questions sur le diagnostic, les symptômes, les examens, la prise en charge de façon globale et la recherche de conseils personnalisés. Ceci génère de nombreuses demandes de brochures sur des thèmes

particuliers. Il y a aussi des appels de personnes ayant des enfants asthmatiques ou allergiques et qui désirent donner des informations à leur entourage. Ou encore des personnes qui nous téléphonent après une visite chez le médecin... signe sans doute d'une difficulté soit de compréhension, soit d'acceptation de la maladie ;

- les patients nécessitant une orientation vers des structures d'aide ou d'éducation thérapeutique comme les Écoles de l'asthme (18 % des cas). La prise en charge des maladies chroniques, telles l'asthme et les allergies, est compliquée. Les patients qui nous appellent ont besoin de suivi, de conseils, d'une orientation plus affinée ;
- les patients ou leur entourage cherchant à apporter leurs témoignages et à exprimer leurs difficultés au quotidien face à la maladie. Le soutien apporté est renforcé par le contact téléphonique direct.

Depuis peu, nous avons également enrichi notre offre d'aide à distance en proposant des *chats* collectifs, qui permettent de répondre rapidement aux questionnements des patients sur des thématiques d'actualité.

Notre offre globale contribue à améliorer la qualité de vie des personnes qui font appel à nous.

Propos recueillis par **Denis Dangaix**
journaliste.