La ligne *d'accompagnement*

Un espace de soutien pour rompre avec l'isolement

Auteures : Anna DIARRA* - Valérie-Anne LETEMBET* - Arame MBODJE*

*SIS Association (Sida Info Service) - France

CONGRÈS SFLS Société Française de Lutte contre le SIDA
25 au 27 novembre 2026

Introduction

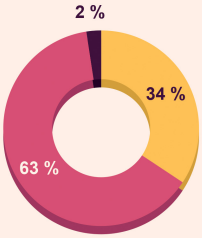
À l'interface entre le patient et les soignants, la ligne d'accompagnement, autrefois « ligne de vie » existe **depuis 1997.**
Dédiée aux personnes vivant avec le VIH et /ou aux hépatites virales ainsi qu'à leurs proches, elle repose sur un système de « **rendez-vous** », évalué par l'écoutant. Elle propose un suivi personnalisé au fil de plusieurs entretiens programmés avec un écoutant unique. Désormais ouverte aux personnes en attente de résultats de dépistage et sous TPE, elle offre **un accompagnement à distance, dans la durée**. Ce retour d'expérience vise à analyser comment cet accompagnement à distance favorise, chez les personnes isolées, la réappropriation de la santé.

Méthodes

Analyse qualitative et quantitative des données partant de 2021 à 2025 à partir des grilles de recueil renseignées après chaque entretien.

RETOUR D'EXPÉRIENCE . DONNÉES 2021-2025

Résultats

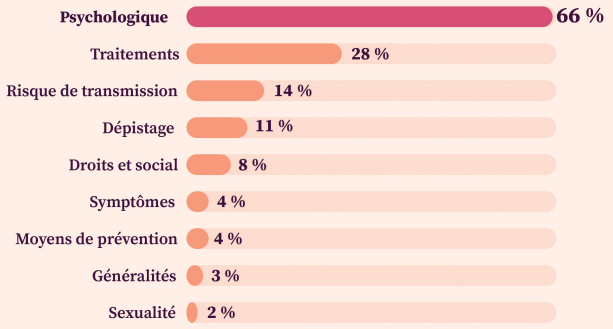


- Hommes cis **63%**
- Femmes cis **34%**
- Personnes trans **2%**

Majoritairement des **hommes cis, 63%**, ces usagers présentent un **âge médian de 36 ans**.

Les échanges portent essentiellement sur des **aspects psychiques et relationnels (66%)**. Parmi ces entretiens, 63% font apparaître une situation de mal-être, de déprime ou d'angoisse.

Proportions des thèmes abordés de 2021 à 2025



Parcours de l'usager dans le temps

Chez les usagers ayant bénéficié d'au moins quatre entretiens, l'analyse met en évidence un déplacement progressif : de la sidération ou du déni initial vers une mise en récit, une réappropriation de la vie quotidienne et sociale.

PREMIER ENTRETIEN

1. **Premier contact** — Écoute et mise en confiance
   « …je veux revivre mais je ne sais plus comment revivre normalement. Je ne vois personne, amis ni membre de ma famille, depuis 30 ans… »
   M., femme de 54 ans · 5 entretiens
   Lecture : Une personne isolée dépose sa demande : la ligne devient un espace tiers de confiance.

2. **Un premier temps d'expression** — Comprendre ce qui se joue
   « Je m'en veux beaucoup d'avoir fait une bêtise. Maintenant je la paie. » « Je me sens comme empoisonnée. »
   JR, homme de 64 ans · 7 entretiens
   Lecture : Premiers mots centrés sur la culpabilité et le secret : sidération, honte, vécu corporel de la maladie.

3. **Explorer et mettre en mots** — Une parole qui se construit
   « J'avais besoin de ruminer pour comprendre des choses sur moi… je commence à comprendre pourquoi mes relations ne marchaient pas. »
   B., homme de 38 ans · 10 entretiens
   Lecture : La parole devient réflexive : la maladie est reliée à l'histoire personnelle et relationnelle (mise en récit).

4. **Se réapproprier son quotidien** — Retrouver des repères
   A recommencé à manger et à dormir. A vu ses parents. « Ça s'est mieux passé que ce que j'avais imaginé. »
   D., femme de 24 ans · 4 entretiens
   Lecture : Retour des repères du quotidien : sommeil, alimentation, liens familiaux.

5. **Vers une nouvelle dynamique** — Se raconter, se réinscrire
   « Je me sens confiant et rassuré, j'en ai parlé à mes parents… »
   L., homme de 32 ans · 4 entretiens
   Lecture : L'annonce aux proches, d'abord repoussée, devient possible : l'usager se raconte et se réinscrit dans ses relations.

4 entretiens et au-delà

884 entretiens

166 usagers

4 entretiens en moyenne par usager

37 min durée moyenne d'un entretien

Conclusion

La récurrence des entretiens fait progressivement de la ligne un tiers de confiance, qui autorise une parole que l'urgence du soin ou l'entourage proche ne permettent pas encore : elle précède la parole et la prépare, plutôt qu'elle ne la remplace.

Dans la durée et au rythme de chacun, cet espace de parole favorise un cheminement allant de l'expression du mal-être à une forme de réappropriation de la santé, de la vie quotidienne et du lien aux autres et aux soignants. Complémentaire des structures de soin, la ligne soutient les personnes qui restent isolées ou éloignées des soins en les accompagnant progressivement dans leur parcours de santé.

SIS Association 0800 840 800

Merci à tous les écoutants de SIS Association qui collectent les données permettant les études de l'observatoire.

SMO2 Anna Diarra