

Combien d'appels ?

La sollicitation du service

150 000 appels ont été reçus par Sida Info Service du 13 novembre 1990 au 15 mai 1991.

Il a été établi 70 000 fiches à la suite des entretiens téléphoniques. Les autres appels n'ayant pas donné lieu à l'établissement d'une fiche sont regroupés sous la dénomination d'appels blancs.

Ces appels blancs sont en fait très divers : appels muets de personnes qui n'osent pas parler, insultes ou injures mais surtout appels d'enfants et de jeunes adolescents qui se présentent comme un jeu, une provocation, une plaisanterie.

Ces appels d'enfants et de jeunes ne sont pas forcément "perdus". Un savoir faire particulier lié à une analyse de ces appels permet d'en "rattraper" au moins un sur deux.

Enfin, les chiffres fournis par le centre numéro vert et l'enregistreur-ordinateur de Paris montrent que la demande qui ne nous parvient pas pour cause d'occupation et de saturation est très sensiblement supérieure à notre dispositif de réponse. Par exemple, après l'émission Santé à la Une, 1 515 appels ont été faits entre le 9 et le 10 mai et seuls 237 ont pu être traités; cette situation représente un cas extrême mais il faudrait au moins multiplier par 3 les 150 000 appels recensés pour avoir une idée de la sollicitation réelle de ce service téléphonique.

La répartition des appels entre les pôles

Le pôle parisien répond à 38% de la demande.

Les 7 autres pôles de province répondent chacun à 7-12% de la demande.

Par million d'habitants, Marseille et Montpellier sont les plus sollicités. Mais Lille ou Rennes sont aussi soumis à une forte demande alors que la prévalence de l'infection à VIH est encore faible dans ces régions.