

3) LE MINITEL (3615 SIDA INFO)

◆ Le serveur commun 3615 AIDES/3615 SIDA INFO :

Fruit d'une longue élaboration commune et d'une refonte du précédent service, le serveur Minitel commun aux deux associations est né le 25 juillet 1994. Sa gestion est assurée par un objecteur à plein temps de Aides.

◆ Les rubriques actuelles :

Elles s'agencent autour de la présentation de Aides et de Sida Info Service, et comprennent une rubrique d'informations générales, des questions réponses pré-écrites, plusieurs parties consacrées à la collecte de dons, à la demande de documentation, aux actualités et incluent un lexique.

◆ Les projets :

- La « Marche pour la vie » de Aides
- La mise en place d'une action pluri-médias
- L'instauration de contacts avec le groupe Minitel des malentendants du comité Aides Paris Ile-de-France.

◆ L'évolution de la fréquentation :

L'accès au 3615 AIDES a connu une progression rapide et continue, passant de 1 948 connexions en septembre à 3 246 en décembre (+ 60 %), tandis que la fréquentation du 3615 SIDA INFO fléchit légèrement, de 483 connexions en septembre à 442 en décembre (- 10 %). Une tendance identique est constatée quant à la durée totale de connexion. Globalement, la part de fréquentation s'établit à 90 % en moyenne pour 3615 AIDES et 10 % pour 3615 SIDA INFO. Parallèlement, les frais d'accès demeurent établis à parité entre les deux associations et il en est de même pour le produit des connexions.

◆ La boîte aux lettres (Bal) :

Une équipe mixte est chargée de la gestion des réponses sur la Bal. En 1994, sept volontaires de la permanence téléphonique en ont assuré le suivi en complément de leur travail d'écoute. Le délai de réponse s'est considérablement réduit, passant de sept à deux jours. La demande exprimée sur la Bal demeure très faible au regard de la fréquentation de la ligne téléphonique, les questions se rapportant à la transmission, aux symptômes et au dépistage se « taillant la part du lion ».

◆ Conclusion :

Dans un grand nombre de cas, le Minitel semble être un outil difficile à manier (manque de précision des questions ou caractère trop technique), donc moins opérationnel que le téléphone. Néanmoins, la question de l'utilisation de ce support onéreux et silencieux alors que les écoutants offrent disponibilité, compétence et chaleur sur le numéro vert reste posée.

Il serait judicieux que Sida Info Service prenne la mesure de toutes les possibilités de ce nouvel outil de communication interactif et se dote des moyens nécessaires pour que ce service devienne aussi performant que la ligne téléphonique.
