

FAIRE FACE AUX NOUVEAUX BESOINS RÉVÉLÉS PAR L'ÉPIDÉMIE

Comme par les années précédentes, l'activité du numéro vert montre que Sida Info Service demeure un outil de santé publique essentiel dans le dispositif de lutte contre le sida : un service téléphonique à destination de tous et utilisé par tous.

Victime de son succès, la ligne est très fréquemment saturée, en particulier dans certaines régions plus touchées par l'épidémie. Cette surcharge d'appels rend difficile, voire momentanément impossible, son accès à des personnes qui en ont un besoin pressant. Les écoutants de Sida Info Service le constatent chaque jour : quinze ans après le début de l'épidémie, cinq ans après la création de Sida Info Service, ceux qui nous appellent recherchent souvent un confident à qui ils pourront dire ce qu'ils doivent taire habituellement, qu'il s'agisse d'une inquiétude par rapport à une prise de risque, réelle ou imaginaire, ou de sujets concernant la maladie et les traitements. La forte médiatisation du sida continue de susciter des interrogations qui nécessitent une écoute et des réponses personnalisées.

Pour parvenir à satisfaire cette demande, Sida Info Service a modifié son organisation en 1995 :

- les pôles de Montpellier et de Bordeaux assurent un renfort national en début de nuit, de 22 heures à 3 heures du matin ;
- à Paris, un « accès facilité » permet aux personnes atteintes et à leurs proches de joindre plus aisément la ligne.

En 1996, ce renforcement des débuts de nuit sera étendu à l'ensemble des pôles régionaux et le numéro de l'accès facilité sera communiqué par l'intermédiaire des associations et du réseau sanitaire et social.

Un important travail avec les écoutants, salariés de Sida Info Service et volontaires de l'association Aides, se poursuivra durant l'année 1996 : des journées de formation communes seront consacrées à une réflexion sur la pratique de l'écoute téléphonique au vu des six années d'expérience de la ligne, à des rencontres régionales et à l'évaluation du service.

Ce travail, conjugué avec une meilleure restitution du contenu des appels et des demandes exprimées par les personnes, concourra à l'optimisation du service rendu par le numéro vert.

Les centaines de milliers d'appels reçus chaque année constituent une source de connaissance unique sur l'épidémie. Sida Info Service a le devoir de communiquer ce savoir à tous ceux qui sont en charge de la santé publique et en particulier à ses acteurs de proximité, les responsables sanitaires et sociaux locaux.

Sida Info service s'est doté d'une mission essentielle d'orientation des appelants vers les services appropriés à leurs besoins et à leurs demandes, qui ne peut s'effectuer sans une bonne connaissance des dispositifs existants. C'est en partie le sens de la création, en 1995, d'une antenne départementale dans les Alpes-Maritimes. Selon les nécessités, d'autres pourront être ouvertes en 1996.

Depuis 1993, la communication de Sida Info Service s'est appuyée sur le témoignage des personnes qui appellent la ligne. Ce concept a été particulièrement décliné en 1995 en réutilisant les paroles des personnes atteintes ou de proches. En 1996, un bilan de ce principe de communication sera effectué. Il devra permettre de faire le point sur les acquis et les faiblesses du numéro vert et des services qu'il peut rendre.

Cette volonté de mieux répondre aux attentes de tous les publics s'est traduite, en 1995, par de nombreuses études ou expérimentations concernant plusieurs segments de la population. Cela se traduira en 1996 par l'ouverture de lignes téléphoniques spécifiques ou par des partenariats plus riches avec des associations issues des groupes les plus vulnérables. Enfin, l'ouverture d'une ligne de suivi personnalisé, destinée aux personnes atteintes, reste l'un des objectifs prioritaires de Sida Info service. Ces divers projets s'orientent vers une meilleure adaptation du service aux nouveaux besoins révélés par l'épidémie.