

Charte d'écoute

Dispositifs Internet

1. Objet :

L'Association Nationale dénommée Sida Info Service (SIS.) fondée le 23 octobre 1990 a pour but de faire fonctionner des services de télécommunications sociales (téléphone et Internet) comportant des dispositifs de lutte contre le sida et des dispositifs dans le domaine de la santé, de la sexualité et du Droit des personnes.

L'expression « lutte contre le sida » doit être considérée dans une acception large comme procédant d'une démarche de prévention et de soutien, intégrant les problématiques connexes à l'infection à VIH et d'autres pathologies, qui par leur prévention, leur mode de transmission, s'apparentent à l'infection à VIH. Le terme « santé » s'entend dans une approche globale de la personne tel que le définit l'O.M.S : « *La santé est un état de complet bien-être physique, mental et social et ne consiste pas seulement en une absence de maladie ou d'infirmité* » - Préambule à la Constitution de l'O.M.S. le 22 juillet 1946 -.

2. Principes et objectifs d'intervention

Sida Info Service garantit l'anonymat et la confidentialité des échanges auprès de tous : hommes, femmes, enfants et adolescents qui sont les usagers de l'Association.

L'Association fonde ses prestations sur une démarche de Prévention et d'Éducation à la Santé. La Prévention s'entend dans ses 3 dimensions :

- La Prévention Primaire consiste à réduire autant que possible le risque, sa survenue ou ses conséquences.
- La Prévention Secondaire cherche à révéler l'atteinte pour prévenir l'aggravation de la maladie.
- La Prévention Tertiaire vise à éviter les rechutes ou les complications.

L'Éducation pour la Santé vise à agir sur les connaissances, les motivations et les capacités des individus et des groupes. Il s'agit de favoriser l'acquisition de connaissances leur permettant de préserver et de prendre en charge leur santé, et d'adopter en conséquence les modes de vie correspondants.

Pour ce faire, les e-écoutants inscrivent leur pratique dans le cadre garanti par le Service. La réponse est indépendante de toute influence politique, religieuse, philosophique ou culturelle. De la même façon, elle ne s'inscrit dans aucune démarche commerciale ou publicitaire.

Leur action vise le maintien ou le développement de l'autonomie des usagers, dans le respect du droit des personnes.

La réponse est individualisée en considération de la singularité et de la globalité de l'appelant.

3. Les dispositifs

Les dispositifs Internet de Sida Info Service sont à la disposition de tous, sans restriction, et accueillent toutes les questions dans les domaines suivants :

- VIH/sida, les hépatites, les IST ;
- le Droit des Malades ;
- les problématiques liées à l'orientation sexuelle ;
- et toute problématique de Santé Publique.

Charte d'écoute Dispositifs Internet

Intitulé du dispositif	Objet du dispositif
Sida Info Service www.sida-info-service.org	Site d'information sur le VIH et les IST
Hépatites Info Service www.hepatites-info-service.org	Site d'information sur les hépatites
Ligne Azur www.ligneazur.org	Site d'information et de soutien destiné aux jeunes qui s'interrogent sur leur orientation et/ou identité sexuelle

L'Association met à la disposition des internautes des espaces d'échange :

- Avec les e-écoutants *via* des services confidentiels et gratuits de réponse par mail. La réponse est envoyée à l'adresse saisie dans le formulaire de question. Les informations à caractère « nominatif » (adresse de courrier électronique) sont strictement confidentielles. Les questions et réponses publiées dans la « Foire aux Questions » des sites Internet sont le fruit d'un travail rédactionnel inspiré de nos expériences Internet et téléphoniques. Les questions qui nous sont adressées et leurs réponses ne peuvent être lues que par leur auteur et les e-écoutants.
- Avec les autres internautes *via* des forums de discussion thématiques. Dans ces espaces, L'Association intervient au titre de modérateur. Les participants sont des membres inscrits ayant accepté au préalable les conditions d'utilisation propres à ces espaces. Les informations communiquées au sein des messages ou des profils sont visibles par l'ensemble des membres à l'exception des messages privés et relèvent donc de la responsabilité de leurs auteurs.

4. Accessibilité :

L'ensemble de nos services Internet est gratuit pour les internautes. Ils s'adressent à toute personne écrivant en langue française ou espagnole ou anglaise.

L'Association s'engage :

- A prendre en considération et à répondre à toutes les demandes quelle que soit l'origine géographique de la sollicitation.
- A tout mettre en œuvre pour rendre l'ensemble de ces différents services disponibles, et à répondre dans un délai de 24 h lorsque la question est en français, et de 7 jours au maximum lorsqu'elle est dans l'une des deux autres langues. Toutefois, il est rappelé que pour toute demande urgente (notamment suite à un risque d'exposition au VIH de moins de 48h), il est préférable de contacter Sida Info Service par téléphone au 0 800 840 800 (accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7). L'appel est anonyme, confidentiel et gratuit depuis un poste fixe.
- A faciliter l'accès à un niveau de spécialisation plus complexe pour la thématique médicale en transférant les questions vers le dispositif VIH Info Soignants.
- A proposer des orientations vers l'ensemble de ses dispositifs téléphoniques et Internet selon les besoins identifiés par les e-écoutants.

5. L'Association s'engage sur les prestations suivantes :

- Accueil :

L'Association garantit un accueil bienveillant, un échange de qualité et s'engage :

- ✓ A traiter chacun avec égard.

Charte d'écoute Dispositifs Internet

- ✓ A adopter une attitude de non-jugement dans les conduites évoquées. Toutefois les e-écoutants useront de leur droit de réserve devant toute utilisation qui entrerait en violation des lois et principes éthiques en vigueur (situation de viol, de sévices, propos diffamatoires, racistes, sexistes, homophobes, etc.). Les e-écoutants rappelleront alors le cadre légal et orienteront le cas échéant les internautes vers une structure adaptée.

- La relation à distance :

La relation à distance par Internet s'inscrit dans un processus de relation d'aide auprès de personnes en difficulté. Elle est un moyen qui garantit l'accès à l'information, au soutien et à l'orientation. Elle a pour objectif de permettre à chacun de trouver ses propres réponses à ses questionnements. Non-jugement, empathie, professionnalisme, anonymat et confidentialité caractérisent la relation proposée.

- Information :

L'Association garantit une réponse validée scientifiquement sur les questions de santé et/ou questions sociales. Les e-écoutants adaptent l'information pour la rendre accessible et utilisable par les internautes. Nos réponses ne peuvent, en aucun cas, remplacer une consultation médicale ou psychologique et être assimilées à un diagnostic qui relève de la compétence d'un professionnel de santé.

- Orientation :

En référence au réseau sanitaire et social, et aux disparités géographiques et socio-culturelles, les e-écoutants identifient et proposent aux internautes la structure répondant au plus près de leur situation et de leurs besoins. Les bases de données internes à l'Association sont à jour, fiables et précises.

- Soutien :

Les e-écoutants présentent à l'internaute des pistes lui permettant d'analyser et de réagir à la situation problème qu'il rencontre tout en mesurant les limites d'intervention du Service en ce qui concerne la relation d'aide à distance par Internet. En cas de besoin, ils orientent les personnes sur les dispositifs ou structures adaptés.

- Aide à la décision :

Les e-écoutants explorent avec les internautes les différentes options pour les aider à trouver leur propre solution.

6. Missions d'observation, de veille et d'alerte

Chaque question posée via le service de réponses par e-mail fait l'objet d'une restitution sur une fiche informatisée afin d'en rendre compte. Les éléments recueillis auprès des internautes sont anonymisés.

Afin de contribuer aux orientations des Politiques Sanitaires, l'Association procède régulièrement à des enquêtes via ses sites Internet auprès des internautes. Les résultats sont systématiquement anonymisés.

7. Qualité de service et évaluation

L'Association assure auprès des e-écoutants une formation initiale complète à l'écoute dans le cadre de la relation d'aide et, sur les connaissances médicales, juridiques et sociales. Elle assure une formation spécifique à l'outil Internet tenant compte de la valeur et des enjeux de l'écrit.

L'Association dispense des formations continues afin de garantir un service rendu de qualité. Dans cet objectif, les e-écoutants disposent d'actualisations permanentes de leurs connaissances et d'espaces de régulation et de supervision de leurs pratiques professionnelles.

Charte d'écoute Dispositifs Internet

Ces pratiques reposent sur différents outils validés et actualisés (Aide à la Réponse, Annuaire et réponses pré-rédigées), sur une base documentaire constamment mise à jour, et sur les Référentiels qualité de l'Association.

L'Association procède à l'évaluation du travail des e-écoutants en pratiquant notamment la relecture des réponses apportées et en réalisant des enquêtes de satisfaction régulièrement.

Par ailleurs elle contribue à différentes études, soit à la demande des Pouvoirs Publics, soit à sa propre initiative pour alimenter les bases de données qualitatives et quantitatives sur les questions de santé, d'accès aux soins, du droit des personnes et toute question en lien avec ses missions, dans le but d'éclairer les Politiques de Santé Publique.

8. Réclamations, retours sur le service rendu

Les retours sur le service rendu sont à adresser au siège administratif en précisant la date et l'heure de la situation.

- Par courrier à l'adresse :
Sida Info Service
190, bd de Charonne
75020 Paris
A l'attention de Monsieur le Directeur
- Par courriel à l'adresse : sis@sida-info-service.org

Chaque courrier ou courriel fera l'objet d'une réponse écrite.