Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

info coordination intervention suisse drog

ORGANISATION ET TECHNOLOGIE DU PORTAIL *e-Addictions*

Technologie centralisée- points d'accès localisés

- Le serveur central fournit les instruments de cyber-conseil.
- Un logiciel central fournit les instruments pour le conseil professionnel (cyber-équipe).
- Le logiciel ne peut être utilisé que par les professionnels.
- Les utilisateurs se servent des instruments de cyber-conseil via les sites Internet locaux des prestataires, dont l'identité visuelle est respectée.

- Un point d'accès national permettant un accès suprarégional aux ressources peut / doit en outre être conçu (portail e-Addictions).

Technologie de la cyber-équipe nationale

- Pilotage individuel : chaque professionnel peut adapter le système à ses besoins.
- Pilotage centralisé des conseils : les différentes offres de cyber-conseil sont mises à disposition par le biais du logiciel central.
- Administration centralisée : toutes les procédures de cyber-conseil sont documentées et archivées de manière centralisée.
- Répartition automatisée : un système de tickets répartit les questions entre les professionnels participant au projet.
- Communication centralisée : les professionnels communiquent via le logiciel central.

Communication entre les participants

- Les professionnels communiquent entre eux sur le forum interne : il permet de discuter des thèmes spécifiques, des aspects théoriques et pratiques du cyber-conseil, des feed-back des utilisateurs.
- Intravision régulière (sous forme de *chats*)
- Un système de messagerie permet d'échanger en direct.
- Archivage centralisé des dossiers : tous les dossiers de conseil sont archivés sous une forme entièrement anonymisée (nom du professionnel et pseudo de l'utilisateur modifiés).
- Archivage des intravisions : l'historique des intravisions internes (*chats*) est stocké à cet endroit.

Planification et durées des interventions

- Chaque professionnel décide individuellement du nombre de conseils par courriel.
- Les offres via les *chats* sont préparées et publiées un mois à l'avance par les équipes de cyber-conseillers.
- Les créneaux horaires pour les consultations libres sont fixés au sein de l'équipe et ne doivent être modifiés qu'exceptionnellement (p. ex., faible participation lors de certains créneaux horaires).
- Les forums doivent être organisés 4 semaines à l'avance. Le service doit être assuré jusqu'à des heures tardives le soir.
- Il faut planifier les absences (congés, maladie, etc.).

Organisation des différentes formes de conseils

- Chaque professionnel peut décider s'il accepte de répondre aux courriels qu'il a reçus via le système.
- Lors de la mise en place d'un *chat*, le professionnel peut fixer la date, l'heure mais aussi déterminer le nombre de participants et définir si des co-animateurs et des mentors y participent (non visibles sur le *chat*).
- Lors des consultations libres, les professionnels peuvent décider quelles demandes en attente ils traitent en priorité et demander le concours d'autres professionnels connectés.
- Pour toutes les formes de conseil, il existe de nombreuses fonctions pour mener les discussions et les procédures de conseil.

Encodage et sécurité des données

- Encodage SSL 256 bit
- Double encodage des dossiers de conseil avec le mot de passe de l'utilisateur et celui du professionnel (les administrateurs disposent d'une *masterkey* pour décoder les données).
- *Chats* encodés.
- Directives à l'adresse des professionnels pour une utilisation de mots de passe sûrs.

Intravision et supervision

- Intravision interne régulière sous forme de *chats* pour toutes les formes de conseils (conseil par courriel, consultation libre, *chat*, forum).
- Documentation des résultats sur le forum interne (historique des *chats* conservé dans les archives internes)
- Supervision (externe) au besoin.

Les autres mesures de soutien sont les suivantes :

- Accès à des professionnels de diverses disciplines.
- Accès à des mentors ou à des coaches.

Intégration des sites Internet locaux

- L'accès aux instruments centralisés de conseil (conseils par courriel, consultations libres, chats et forums) se fait via les sites Internet locaux / régionaux.
- L'accès aux instruments se fait par l'intermédiaire de widgets ou de liens.
- Pour les utilisateurs, le cyber-conseil (central) se fait via le site Internet du prestataire local / régional.

Avantages de la modularité

- Pendant la phase pilote, il est possible de se limiter à certaines formes de conseil.
- A la fin de la phase pilote, il sera possible de décider quelles formes de conseil peuvent être conservées ou abandonnées.
- Il est possible d'activer ou de désactiver à tout moment les différents modules de conseil. Cette fonction peut, à certaines conditions, être administrée entièrement par le client.
- Séparation technique et opérationnelle entre l'instrument central de pilotage (cyber-équipe) et les instruments de conseil (sur les sites Internet locaux).

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

info drog
coordination intervention suisse

Merci

de votre attention.