

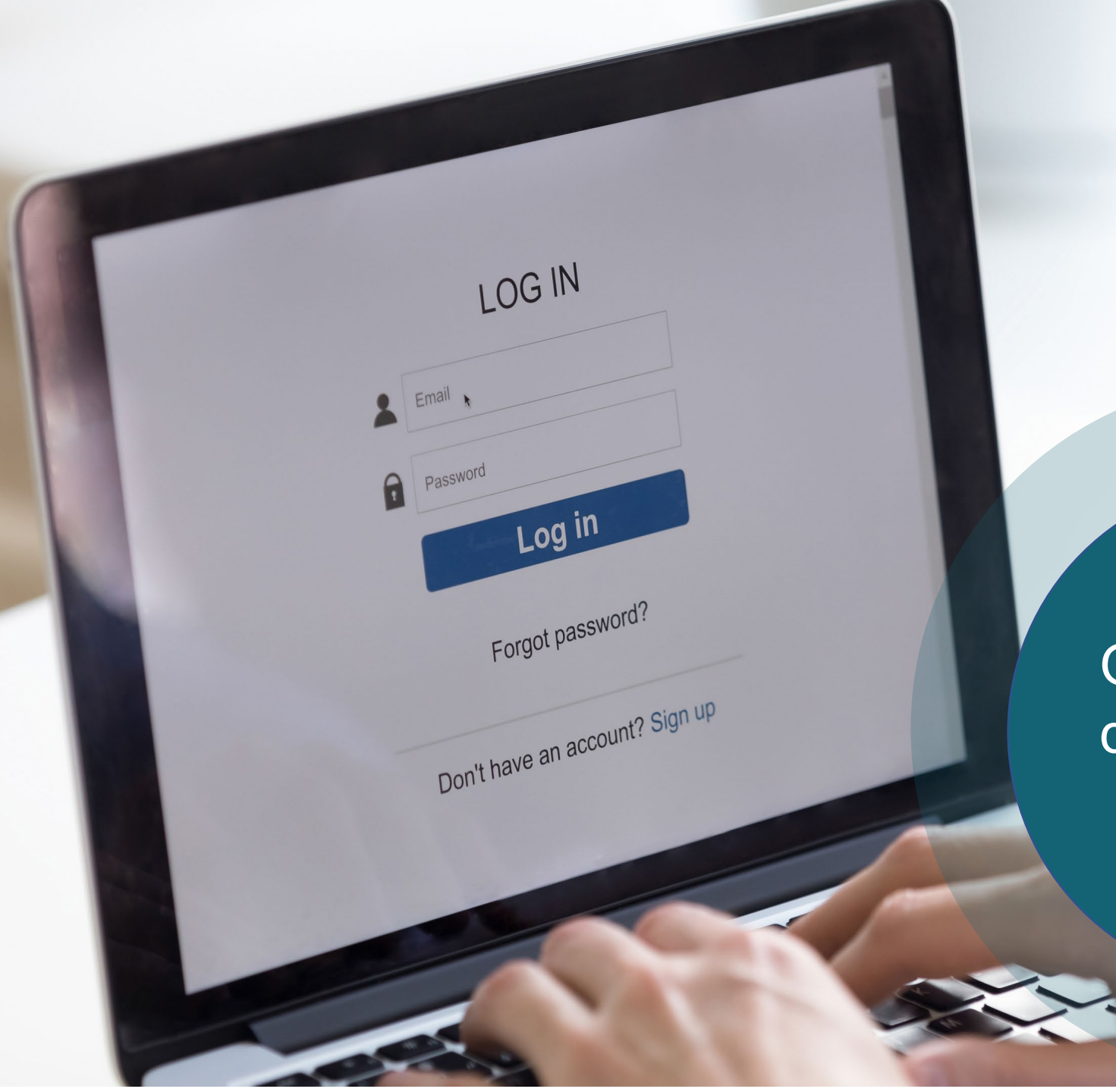


Suivi des contacts

Module 7 :

Organisation de la gestion des accès





Organisation
de la gestion
des accès

1 Profil des différents agents (1/7)



Agent du centre d'appel – première ligne

> Rôle :

- prendre contact avec les personnes détectées positives ou ayant été en contact avec une personne détectée positive.

> Doit avoir accès :

- aux modules e-learning ;
- à la plateforme d'appel ;
- aux scripts et formulaires à renvoyer vers Siensano.



1 Profil des différents agents (2/7)



Agent du centre d'appel – deuxième ligne

> Rôle :

- prendre contact avec les personnes détectées positives ou ayant été en contact avec une personne détectée positive ;
- traiter les appels que les agents de première ligne n'ont pas pu répondre.

> Doit avoir accès :

- aux modules e-learning ;
- à la plateforme d'appel ;
- aux scripts et formulaires à renvoyer vers Siensano.



1 Profil des différents agents (3/7)



Agent du centre d'appel – troisième ligne

> Rôle :

- prendre contact avec les personnes détectées positives ou ayant été en contact avec une personne détectée positive ;
- traiter les appels que les agents de première ligne et deuxième ligne n'ont pas pu répondre.

> Doit avoir accès :

- aux modules e-learning ;
- à la plateforme d'appel ;
- aux scripts et formulaires à renvoyer vers Siensano.



1 Profil des différents agents (4/7)



Superviseur du centre d'appel

> Rôle :

- devoir gérer une équipe de plus ou moins 20 agents ;
- prendre en charge les différentes formations et répondra aux questions que se posent ses agents ;
- faire des rapports d'activités de son équipe.

> Ces agents ont besoin d'avoir accès à :

- aux modules e-learning ;
- à la plateforme d'appel ;
- aux scripts et formulaires à renvoyer vers Siensano ;
- à la gestion des accès.



1 Profil des différents agents (5/7)



Agent de terrain

> Rôle :

- être sur le terrain pour faire le même travail ;
- aller à la rencontre des personnes qui ne répondent pas au téléphone.

> Ces agents vont se retrouver dans les hôpitaux, les maisons de repos, les collectivités... partout où les personnes ne peuvent être jointes par téléphone.

> Ces personnes n'ont pas forcément accès au centre d'appel.

> Doit avoir accès à :

- aux modules e-learning ;
- aux scripts et formulaires à renvoyer vers Siensano.



1 Profil des différents agents (6/7)



Superviseur des agents du terrain

> Rôle :

- gérer une équipe de plus ou moins 20 agents ;
- prendre en charge les différentes formations ;
- répondre aux questions que se posent ses agents ;
- faire des rapports d'activités de son équipe.

> Doit avoir accès :

- aux modules e-learning ;
- aux scripts et formulaires à renvoyer vers Siensano ;
- à la gestion des accès.



1 Profil des différents agents (7/7)



Agent – testeur

> Rôle

- tester toutes adaptations faites au système (que ce soit au niveau de l'information fournie, qu'au niveau de l'adaptation des scripts ou encore d'une adaptation technique).
- > Les agents testeurs sont des cas particuliers d'agent du centre d'appel, mais ne doivent pas avoir un profil différent, juste une très bonne connaissance du système mis en place. Il peut donc s'agir d'un agent de troisième ligne par exemple.
- > Il faudrait au moins 2 par région.
- > Lors de leurs tests, ces agents rapportent directement à la région, sans forcément passer par leur superviseur.

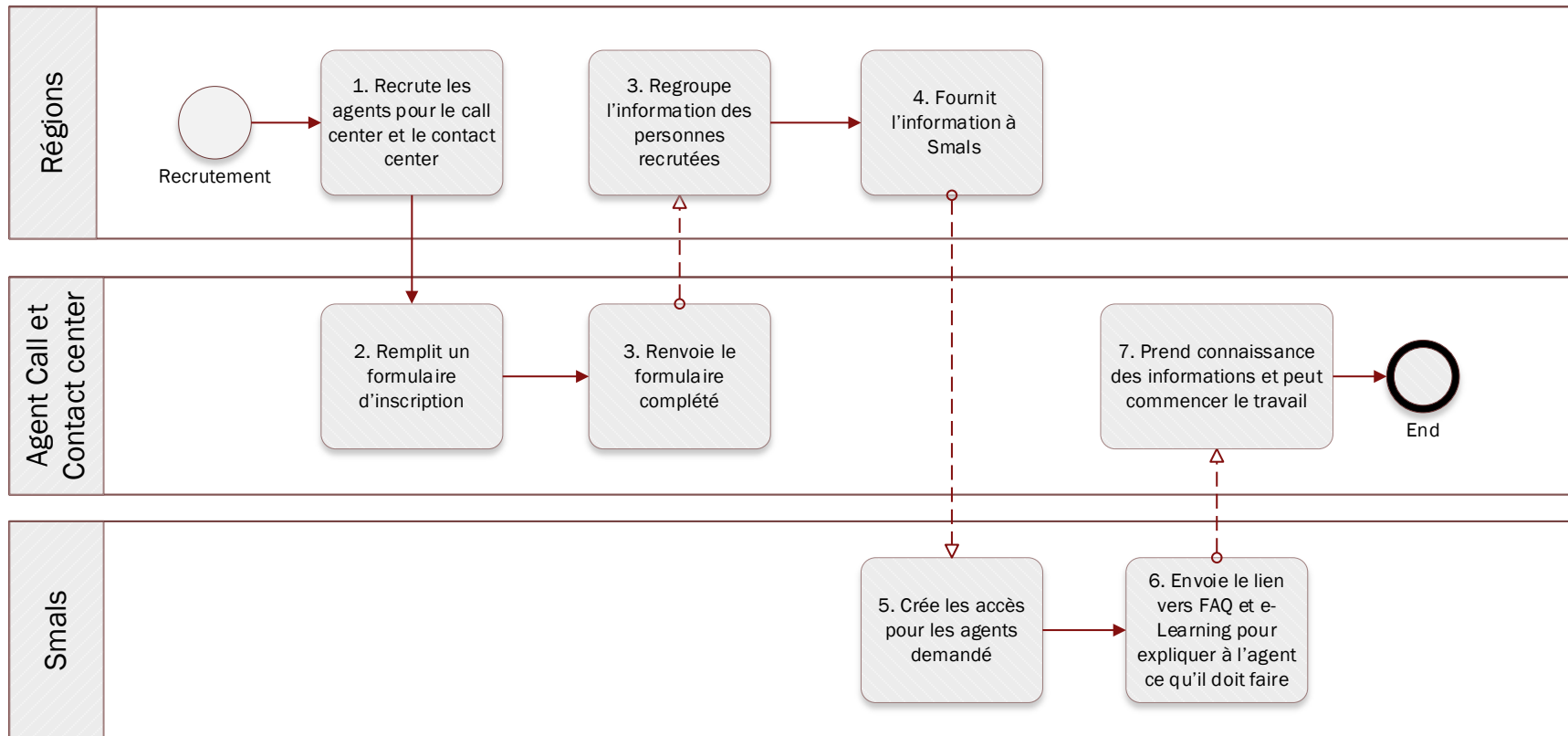


2

Première phase pour donner les accès : nombreux engagements



Schéma



2

Première phase pour donner les accès : nombreux engagements (1/5)



Explication du schéma

- Les différentes régions vont recruter les agents des centres d'appel et les agents de terrain selon leurs règles.
- Les différents profils suivants sont à prévoir :
 - Agents du centre d'appel ;
 - Agents de deuxième ligne ;
 - Agents de troisième ligne ;
 - Superviseurs du centre d'appel ;
 - Testeurs ;
 - Agents du terrain ;
 - Superviseurs des agents de terrain.



2

Première phase pour donner les accès : nombreux engagements (2/5)



Explication du schéma (1/2)

- Les agents remplissent un formulaire pré-défini et bien documenté, afin de récolter les données nécessaires pour leurs accès.
- Ce formulaire doit reprendre au minimum les données mentionnées ci-dessous, mais les régions peuvent demander des informations supplémentaires dans le cadre du recrutement :
 - Nom, Prénom de l'agent ;
 - Adresse ;
 - Adresse e-mail si celle-ci est utilisée en tant qu'adresse professionnelle ;
 - Numéro de GSM ;
 - Numéro de Téléphone ;
 - NISS (N° d'identification à la sécurité sociale) de l'agent. Ce numéro se trouve au dos de la carte d'identité ;
 - Différentes langues parlées couramment (français, néerlandais, allemand, anglais, espagnol, italien, turc, arabe, portugais, polonais).



2

Première phase pour donner les accès : nombreux engagements (3/5)



Explication du schéma (2/2)

- Différentes dispositions
 - Formation (para)médicale ;
 - Formation de santé publique ;
 - Motivation à faire des interviews ;
 - Bénévole dans un centre d'appel tel que Teleonthaal, SOS Suicide, Awel... ;
 - Sensibilité culturelle ;
 - Capacité à parler à un public jeune ;
 - Capacité à parler avec des personnes de plus de 65 ans ;
 - Sexe.



2

Première phase pour donner les accès : nombreux engagements (4/5)



Explication du schéma

- › L'agent renvoie le formulaire complété. Ce renvoi peut se faire par mail, SMS... Ce sont les régions qui décident, du moment que l'information arrive complète et correcte à la région concernée.
- › La région regroupe les informations des agents dans un fichier (voir en annexe, ci-dessous) et les complète. Smals aimerait recevoir un fichier par jour et par région au maximum.
- › Les personnes de contact au niveau des régions sont :
 - Région Wallonne (AVIQ) : Marius Hanon Marius.HANON@aviq.be
 - Région Bruxelloise (Cocom) : Johan Reggers johanreggers@improof.be
 - Région Flamande (VAZG) : Wouter De Jonghe wouter.dejonghe@vlaanderen.be
 - Région Germanophone : Guillaume Westenbohm Guillaume.Westenbohm@dgov.be



2

Première phase pour donner les accès : nombreux engagements (5/5)



Explication du schéma

- Smals crée les différents accès nécessaire à l'agent (en fonction du type d'agent signalé).
- Smals envoie à chaque agent l'information concernant ses accès, ainsi qu'un lien vers les FAQ et e-learning, de façon à ce que l'agent puisse facilement se connecter.
- L'agent prend connaissance de l'information qui lui est fournie (e-learning), se connecte (avec l'aide éventuelle de son superviseur) et le travail peut commencer.

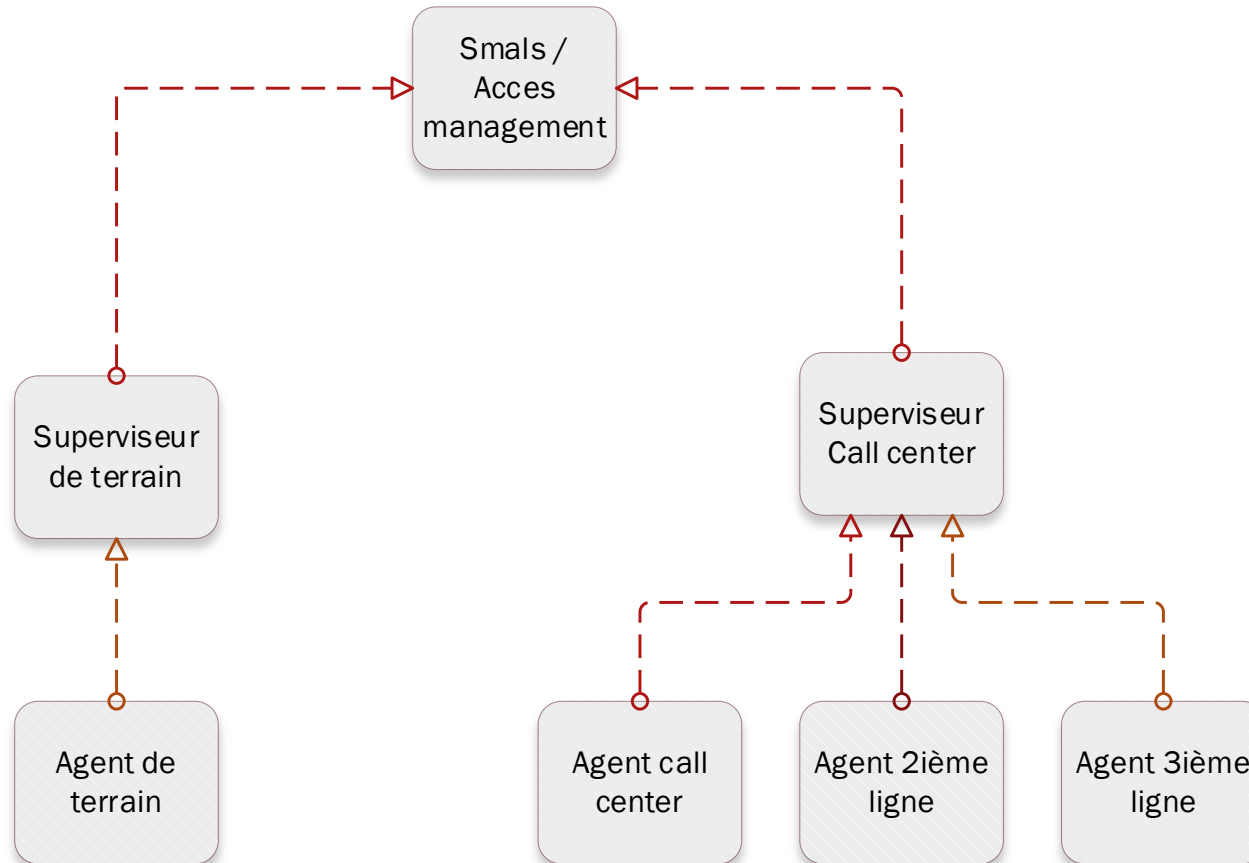


3

Deuxième phase pour donner les accès : engagements peu nombreux (1/2)



Schéma



3

Deuxième phase pour donner les accès : engagements peu nombreux (2/2)



- Après la première demande en masse, le Superviseur pourra se charger de fournir les accès pour ses agents directement auprès de la gestion des accès de Smals.
- Pour se faire, il recevra un accès spécifique lui permettant de maintenir les accès (créer des nouveaux accès, supprimer des accès devenus obsolètes...).



4 Annexe

> Input agent régions



Microsoft Excel
Worksheet

