

## **Spécifications fonctionnelles Extranet TABAC INFO SERVICE**

1.	Les acteurs du système .....	5
1.1.	Les profils/utilisateurs.....	5
1.2.	Droits des utilisateurs.....	5
2.	Description des flux .....	8
2.1.	Niveau 1 (Téléconseiller).....	8
2.2.	Niveau 2 (Tabacologue) .....	9
3.	Création d'un dossier / Modification d'un dossier .....	10
3.1.	Création dossier classique.....	10
3.2.	Création dossier LSF.....	12
4.	Fiche appel Niveau 1 : Téléconseiller .....	13
4.1.	La phrase CNIL.....	13
4.2.	Complétion de la fiche appel (après création dossier ou sélection appelant) .....	14
4.3.	Programmer un rendez-vous – Consulter l'agenda .....	22
4.4.	Appel interrompu sur fiche appel N1 .....	24
5.	Fiche appel Niveau 2 : Tabacologue.....	26
5.1.	Appel bilan tabacologue.....	26
5.2.	Complétion de la fiche appel N2.....	27
5.3.	Appel interrompu fiche N2 .....	45
5.4.	Fiche appel Rappel à 6 Mois.....	46
1-	Règles de gestion d'affichage .....	46
2-	Script rappel à 6 Mois .....	46
6.	Gestion de la salle d'attente.....	52
7.	Gestion de l'agenda tabacologues .....	52
8.	Consulter l'historique des appels d'un dossier appelant.....	55
9.	Gestion des documents .....	57
10.	Gestion utilisateurs .....	58
11.	Accès aux ressources .....	59

Figure 1 : Processus fiche appel N1 .....	8
Figure 2 : Processus fiche appel N2 .....	9
Figure 3 : Fiche pour création dossier appelant N1.....	10
Figure 4 : Pop-up avec bouton envoi SMS particulier LSF .....	12
Figure 5 : Phrase CNIL N1 .....	13
Figure 6 : Pop-up phrase CNIL .....	13
Figure 7 : Fiche appel N1 Global.....	14
Figure 8 : Coordonnées PDS pour lettre/courrier N1 .....	18
Figure 9 : Partie envoi de documentation appel N1 .....	20
Figure 10 : Saisie adresse obligatoire envoi documentation appel N1 .....	20
Figure 11 : Partie commentaire appel N1 .....	21
Figure 12 : Agenda consultation par N1.....	22
Figure 13 : Agenda tabacologue journée appel N1 .....	23
Figure 14 : Sélection créneau rendez-vous bilan par N1 .....	24
Figure 15 : RDV planifié confirmation fiche appel N1 .....	24
Figure 16 : Pop-up appel N1 interrompu .....	25
Figure 17 : Fiche appel N2 global.....	26
Figure 18 : Qualifications de l'appel N2.....	27
Figure 19 : Information médecin traitant qualification appel N2.....	27
Figure 20 : Partie données médicales appel bilan N2.....	29
Figure 21 : Partie 2 données médicales appel bilan N2.....	30
Figure 22 : Partie motivation appel bilan N2 .....	32
Figure 23 : Partie dépendances appel bilan N2 .....	33
Figure 24 : Test de FAGESTROM .....	33
Figure 25 : Partie informations sur les stratégies d'aide à l'arrêt appel bilan N2.....	35
Figure 26 : Partie stratégies utilisées dans l'arrêt actuel appel bilan N2.....	36
Figure 27 : Partie Alimentation Eléments de repérage appel bilan N2.....	39
Figure 28 : Actions réalisés appel bilan N2.....	43
Figure 29 : Commentaires appel bilan N2 .....	45
Figure 30 : Proposition du rappel à 6 Mois appel bilan N2.....	45
Figure 31 : Boutons pour interrompre appel tabacologue .....	45
Figure 32 : Salle des rappels à 6 Mois en attente - Tabacologue.....	46
Figure 33 : Menu accès rappels à 6 Mois Tabacologue.....	46
Figure 34 : Validation identité R6M Tabacologue.....	47
Figure 35 : Accès aux salles d'attentes depuis le menu tabacologue .....	52
Figure 36 : Accès aux vacations depuis menu tabacologue .....	52
Figure 37 : Panneau de gestion de demandes de vacations tabacologue .....	53
Figure 38 : Gestion agenda par superviseur N2 .....	53
Figure 39 : Affecter des permanences gestion superviseur N2 .....	54
Figure 40 : Validation des vacations par le superviseur N2 .....	54
Figure 41 : Module de recherche appelant .....	55
Figure 42 : Ligne depuis rappel à 6 mois pour accéder à l'historique d'appel.....	55
Figure 43 : Historique d'appel.....	56
Figure 44 : Gestion des documents par type .....	57
Figure 45 : Création d'un utilisateur.....	58
Figure 46 : Module recherche utilisateurs.....	59

Tableau 1 : Profils et actions possibles.....	7
Tableau 2 : Création d'un dossier appelant - N1.....	11
Tableau 3 : Partie qualification appel N1 .....	15
Tableau 4 : Partie actions réalisées appel N1 .....	16
Tableau 5 : Partie mode de connaissance appel N1.....	17
Tableau 6 : Partie statut tabagique appel N1 .....	18
Tableau 7 : Statut tabagique appel bilan N2.....	27
Tableau 8 : Correspondance IMC catégorie .....	29
Tableau 9 : Dépendance pharmacologique / physique bilan tabacologue .....	34
Tableau 10 : Partie entretien stress bilan tabacologue.....	37
Tableau 11 : Partie essais précédents appel bilan N2 .....	38
Tableau 12 : Entretien alimentation repérage - Bilan tabacologue.....	40
Tableau 13 : Alimentation pour aller plus loin appel bilan N2.....	41
Tableau 14 : Actions réalisés appel bilan N2 .....	44
Tableau 15 : Validation identité rappel à 6 mois Tabacologue .....	47
Tableau 16 : Statut tabagique rappel à 6 Mois tabacologue .....	47
Tableau 17 : Script non-fumeur rappel à 6 mois Tabacologue .....	48
Tableau 18 : Script fumeur lors du rappels à 6 mois tabacologue.....	50

## 1. Les acteurs du système

Au sein de l'extranet, plusieurs types de profils existent avec des droits différents et des tâches spécifiques.

### 1.1. Les profils/utilisateurs

- Téléconseiller
- Téléconseiller +
- Superviseur N1
- Administrateur N1
- Tabacologue
- Superviseur N2
- Administrateur N2
- Administrateur SpF

### 1.2. Droits des utilisateurs

#### **Téléconseiller (Conseiller niveau 1) :**

Acteur du niveau 1, il peut réaliser les actions suivantes :

- Connexion à l'application
- Accès à l'annuaire, la base de connaissances de niveau 1, le forum, les sites internet
- Consulter un dossier hors appel niveau 1
- Modifier un dossier (En appel ou hors appel)
- Réceptionner un appel
- Emettre un appel (Web Call Back)
- Transférer un appel vers un tabacologue via la salle d'attente
- Consulter l'historique des appels (d'un appelant) niveau 1
- Consulter l'agenda, programmer un rendez-vous

#### **Téléconseiller + (Conseiller + niveau 1) :**

Acteur du niveau 1, il peut réaliser les actions suivantes :

- Connexion à l'application
- Accès à l'annuaire, la base de connaissances de niveau 1, le forum, les sites internet
- Consulter un dossier hors appel niveau 1
- Modifier un dossier (En appel ou hors appel)
- Réceptionner un appel
- Emettre un appel (Web Call Back)
- Transférer un appel vers un tabacologue via la salle d'attente
- Consulter l'historique des appels (d'un appelant) niveau 1
- Consulter l'agenda, programmer un rendez-vous
- Gestion documents
- Gestion et impression des courriers médecins traitants
- Gestion et impression des courriers remerciements

**Superviseur (niveau 1) :**

Acteur du niveau 1, il peut réaliser les actions suivantes :

- Connexion à l'application
- Accès à l'annuaire, la base de connaissances de niveau 1, le forum, les sites internet
- Consulter un dossier hors appel
- Gestion documents
- Gestion et impression des courriers médecins traitants
- Gestion et impression des courriers remerciements
- Consulter les demandes de Web Call Back en cours/en attente
- Création et gestion des utilisateurs N1

**Administrateur N1 (niveau 1) :**

Acteur du niveau 1, il peut réaliser les actions suivantes :

- Connexion à l'application
- Accès à l'annuaire, la base de connaissance de niveau 1, le forum, les sites internet
- Accès à l'agenda
- Accès aux dossiers appelants anonymisés
- Gestion des utilisateurs

**Tabacologue (niveau 2) :**

Acteur du niveau 2, il peut réaliser les actions suivantes :

- Connexion à l'application
- Accès à l'annuaire, la base de connaissances de niveau 2, le forum, les sites internet
- Consulter un dossier hors appel
- Modifier un dossier (Suite à un appel transféré ou appel programmé)
- Emettre un appel (sur rendez-vous)
- Consulter l'historique des appels (d'un appelant) niveaux 1 et 2
- Consulter l'agenda, programmer un rendez-vous, ajourner un rendez-vous et supprimer un rendez-vous
- Créer les permanences dans l'agenda
- Générer des courriers (envoi de brochures et courrier médecin traitant)

**Superviseur N2 :**

Acteur du niveau 2, il peut réaliser les actions suivantes :

- Connexion à l'application
- Accès à l'annuaire, la base de connaissances de niveau 2, le forum, les sites internet
- Consulter un dossier hors appel
- Modifier un dossier hors appel (clôture, qualification, durée, commentaires)
- Administration (utilisateurs niveau 2, base de connaissances)
- Créer des permanences dans l'agenda
- Valider les permanences des tabacologues
- Impression des envois de dossiers des appelants

**Administrateur N2 :**

Acteur du niveau 2, il peut réaliser les actions suivantes :

- Connexion à l'application
- Accès à l'annuaire, la base de connaissances de niveau 2, le forum, les sites internet
- Consulter un dossier hors appel (anonymisé)
- Administration (utilisateurs niveau 2, base de connaissances)

## Administrateur SpF :

Acteur de chez Santé Publique France, il peut réaliser les actions suivantes :

- Connexion à l'application
- Accès à l'annuaire, la base de connaissances, le forum, les sites internet
- Consulter un dossier hors appel (anonymisé)
- Gestion des documents
- Administration (utilisateurs, base de connaissances)

Tableau 1 : Profils et actions possibles

	TC (niv. 1)	TC + (niv. 1)	Superviseur (niv. 1)	Administrateur N1 (niv 1)	Tabaco. (niv. 2)	Superviseur N2 (niv. 2)	Administrat eur Niveau 2	Administrat eur SpF
ACCUEIL	X	X	X	X	X	X	X	X
ANNUAIRE, BASE DE CONNAISSANCES N1, FORUM, SITES EXTERNES	X	X	X	X				X
ANNUAIRE, BASE DE CONNAISSANCES N2, FORUM, SITES EXTERNES					X	X	X	X
CONSULTATION DOSSIER/ HISTORIQUE	X	X	X		X	X		
MODIFICATION D'UN DOSSIER	X	X			X	X		
TRANSFERER UN APPEL	X	X						
RECEPTION D'APPEL non transféré	X	X						
RECEPTION D'APPEL transféré					X	X		
EMISSION D'APPEL SANS RENDEZ-VOUS	X	X						
EMISSION D'APPEL SUR RENDEZ-VOUS					X	X		
ENVOI COURRIERS : back-office envois de brochures et lettres de remerciement		X	X					
ENVOI COURRIERS : back-office relecture et envois lettres d'orientation								
AGENDA : consultation	X	X	X		X	X	X	X
AGENDA : paramétrage							X	
ADMINISTRATION: utilisateurs niveau 1			X	X				
ADMINISTRATION: utilisateurs niveau 2							X	
ADMINISTRATION : stocks brochures			X					
ADMINISTRATION: base de connaissances				X			X	X

## 2. Description des flux

### 2.1. Niveau 1 (Téléconseiller)

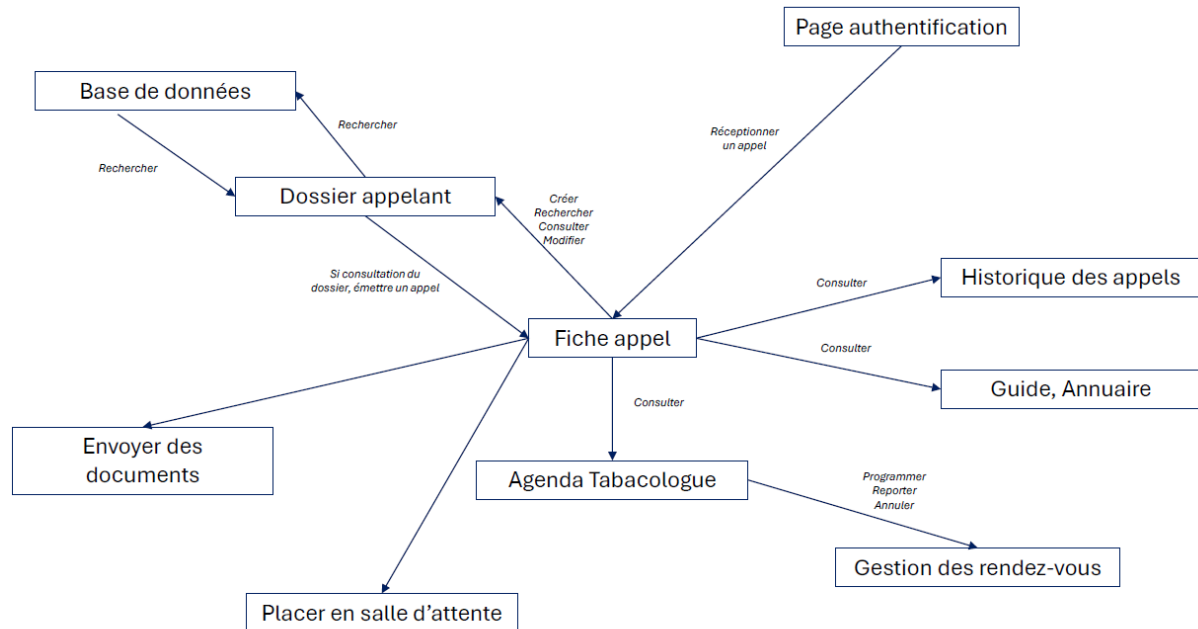


Figure 1 : Processus fiche appel N1

## 2.2. Niveau 2 (Tabacologue)

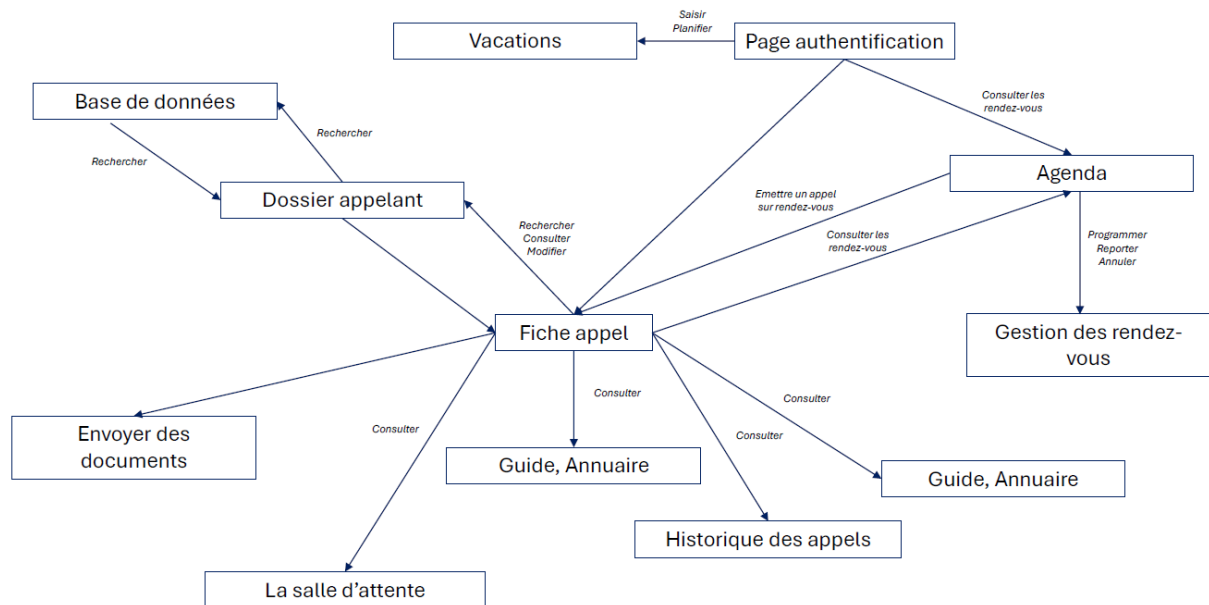


Figure 2 : Processus fiche appel N2

### 3. Création d'un dossier / Modification d'un dossier

#### 3.1. Création dossier classique

Au niveau 1, lorsque les conseillers réceptionnent un appel ou réalisent un appel sortant (Web Call Back ou WCB), ils ont le choix entre :

- Rechercher un appelant dans la « liste des appelants » existants
- Créer un dossier appelant

En cliquant sur ce dernier bouton ➔ ouverture d'une fiche de création

**Créer un dossier appelant**

**Profil**

Qualification\*

Particulier ▼

**Etat civil**

Accusé-mati\*

☐ Oui ☒ Non

Sexe\*

Homme ▼

Civilité\*

Monsieur ▼

Nom\*

Nom

Prénom\*

Prénom

Nom de la société

Nom de la société

Service

Service

Domaine d'activité

Domaine d'activité ▼

**Naissance**

Date de naissance\*

JJ/MM/AAAA

☐ Ne souhaite pas répondre

**Adresse**

N°, rue, voie

N°, rue, voie

Complément

Complément

Code postal

Code postal

Département\*

00 -- Ne souhaite pas répondre -- ▼

**Coordonnées**

Numéro

Domicile

Portable

Portable

Autre

Autre

Email\*

Email

☐ Ne souhaite pas répondre

**Profession**

Statut professionnel

Ne souhaite pas répondre ▼

Profession

Ne souhaite pas répondre ▼

Figure 3 : Fiche pour création dossier appelant N1

Tableau 2 : Création d'un dossier appellant - N1

Dossier appellant	Réponses possibles
Qualification*	Particulier Particulier LSF Professionnel Journaliste Etudiant
Anonymat*	Oui Non
Sexe*	Homme Femme Indéterminé
Civilité*	Monsieur Madame Mademoiselle Médecin Professeur
Nom*	Champ libre
Prénom*	Champ libre
Si "Professionnel" à Qualification	Nom de la société : Champ libre
Si "Professionnel" à Qualification	Service : Champ libre
Si "Professionnel" à Qualification	Domaine d'activité : liste déroulante Médecin Pharmacien Tabacologue Autre professionnel de santé Association Ecole, université Public (collectivité)
Naissance*	Champ date : format JJ/MM/AAAA ou possibilité de cocher "Ne souhaite pas répondre"
N°, rue, Voie	Champ libre
Code postal	Champ libre format numérique 5 caractères pour être ok
Commune	Champ libre ou se met automatiquement lorsqu'on note le code postal
Département*	Liste déroulante + 1ère option 00-Ne souhaite pas répondre
Domicile	Numéro de téléphone (max 10 caractères)
Portable	Numéro de téléphone (max 10 caractères)
Autre	Numéro de téléphone (max 10 caractères)
Email*	Champ libre ou case à cocher "Ne souhaite pas répondre"
Statut professionnel	Liste déroulante : Exerce une activité professionnelle** Actuellement au chômage** Retraité ou en pré-retraite** Femme ou homme au foyer Etudiant Autre Ne souhaite pas répondre
Si ** sélectionné au "Statut professionnel"	Liste déroulante "Profession" : Agriculteur Artisan Commerçant Chef d'entreprise Profession libérale

	Cadre supérieur Cadre moyen ou profession intermédiaire Employé Ouvrier Ne souhaite pas répondre
--	--

Pour les catégories avec \* ➔ champ obligatoire

Le dossier créé doit avoir obligatoire a minima 1 numéro de téléphone renseigné entre :

- Domicile
- Portable
- Autre

Si essai d'enregistrement du dossier sans numéro, un message d'erreur apparaît : « Au moins un numéro de téléphone est requis ».

### 3.2. Création dossier LSF

Le particulier LSF (=création dossier pour personnes sourdes, malentendantes ou aphasiques).

La création du dossier reste identique. Il faudra simplement choisir « Particulier LSF » absolument lors de la création.

Cela va permettre l'apparition d'un bouton sur le rendez-vous du tabacologue « Envoyer SMS » pour prévenir en amont du rendez-vous planifié :

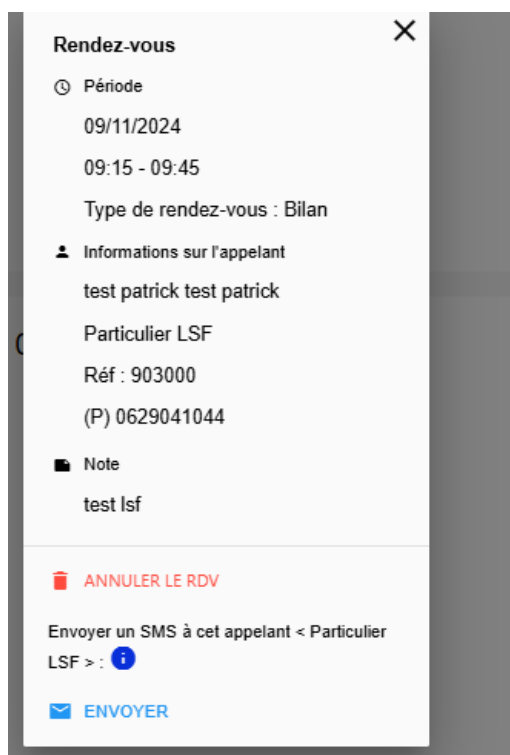


Figure 4 : Pop-up avec bouton envoi SMS particulier LSF

Ce bouton peut être utilisé si :

\* L'utilisateur connecté a le rôle Tabacologue OU Sup2

\* L'appelant a une qualification de < Particulier LSF >

\* L'appelant a bien renseigné son téléphone portable.

Le SMS transmis est le suivant :

« Votre tabacologue [Tabaco First\_Name] est disponible pour votre rendez-vous. Contactez-la via la plateforme Acceo et donnez ce numéro : NUMERO. A tout de suite ! »

## 4. Fiche appel Niveau 1 : Téléconseiller

(Architecture à titre informatif)

Au niveau 1, le téléconseiller peut « Réceptionner un appel » pour ouvrir une fiche d'appel.

### 4.1. La phrase CNIL

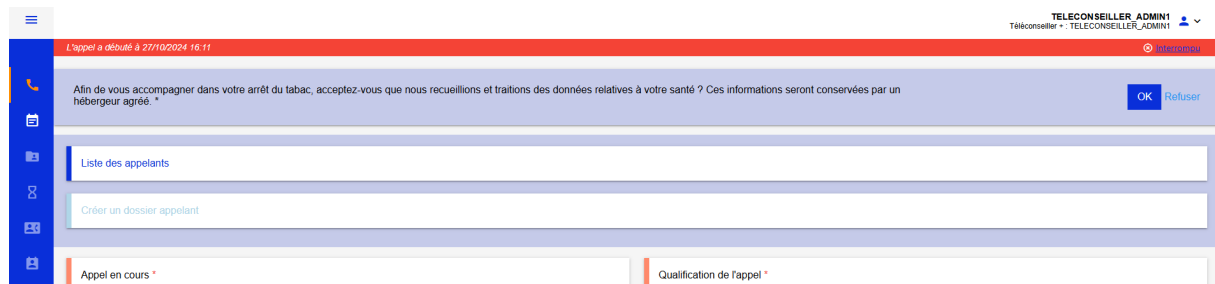


Figure 5 : Phrase CNIL N1

Phrase Cnil obligatoire : « Afin de vous accompagner dans votre arrêt du tabac, acceptez-vous que nous recueillions et traitons des données relatives à votre santé ? Ces informations seront conservées par un hébergeur agréé. \* »

- ⇒ Choix obligatoire : OK/Refuser
- ⇒ Si Refus : pop-up « Etes-vous sûr ? » Ok/Annuler + bandeau rouge

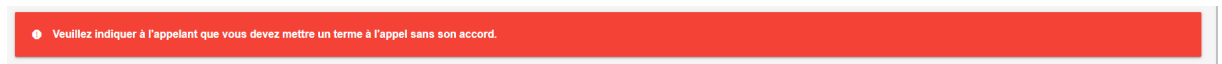


Figure 6 : Pop-up phrase CNIL

- ⇒ Si Ok : Fin de l'appel automatique

#### 4.2. Complétion de la fiche appel (après création dossier ou sélection appelant)

Appel en cours \*

Ce que dit ou demande l'appelant \*

Précisez

2500 caractères restants

Commentaires / Recommandations données à l'appelant

Précisez

2500 caractères restants

Mode de connaissance du numéro TIS \*

☐ Paquet de cigarettes / de tabac

☐ Campagne, émission, article

Précisez \*

Sélectionner

☐ Site TIS.fr

☐ Professionnel de santé

Précisez \*

Sélectionner

☐ Application mobile TIS

☐ Affiche "Interdiction de fumer"

☐ Brochure sur le tabac

☐ Bouche à oreille

☒ Autre

Précisez \*

☐ Ne sait pas, ne souhaite pas répondre

Statut tabagique \*

Actuellement (à l'heure où l'on parle), est-ce que vous fumez ? \*

☐ Oui ☐ Non ☐ NVPR

Etes-vous vapoteur ?

☐ Oui ☐ Non ☐ NVPR

Envoi de documentation

Qualification de l'appel \*

☐ Demande d'information

☐ Demande de conseil personnalisé pour arrêter de fumer

☐ Demande de documentation

☐ Modification ou problème de rendez-vous niveau 2

☐ Appel pour un tiers

Précisez \*

☐ Appel indésirable

☐ Appel fictif (administratif)

Actions réalisées \*

☐ Réponse orale

☒ Envoi de documentation

[Sélectionner une brochure dans "Outil de documentation"](#)

☐ Programmer un rendez-vous

☐ Positionner l'appelant dans la salle d'attente

☐ Report de rendez-vous

Aucun RDV prévu.

☒ Annulation de rendez-vous

☐ Orientation consultation tabacologie externe [?](#)

☐ Orientation site internet

☐ Renvoi en présentiel

☐ Orientation autre ligne

Enregistrer

Valider

Figure 7 : Fiche appel N1 Global

## 1- Qualification de l'appel (**obligatoire**)

Tableau 3 : Partie qualification appel N1

Qualification de l'appel ( <i>un seul choix possible et obligatoire</i> )	Réponses possibles
Demande d'information ( <i>plusieurs réponses possibles</i> )	<input type="checkbox"/> Arrêt du tabac : Méthodes efficaces et difficultés / effets (prise de poids, stress...) <input type="checkbox"/> Qui êtes-vous ? Quel service proposez-vous ? <input type="checkbox"/> Coordonnées / Adresse d'un tabacologue <input type="checkbox"/> Tabagisme actif : composition, dangerosité, risques <input type="checkbox"/> Tabagisme passif : composition, dangerosité, risques <input type="checkbox"/> Loi <input type="checkbox"/> Campagnes / Actualités Tabac <input type="checkbox"/> Autre
Demande de conseil personnalisé pour arrêter de fumer ( <i>plusieurs réponses possibles</i> )	Précisez * <input type="checkbox"/> Je veux de l'aide pour arrêter de fumer <input type="checkbox"/> Poly consommations <input type="checkbox"/> Femme enceinte <input type="checkbox"/> Appel de crise <input type="checkbox"/> Question nutrition / poids <input type="checkbox"/> Pathologie signalée <input type="checkbox"/> Autre
Demande de documentation	
Modification ou problème de rendez-vous niveau 2	
Appel pour un tiers	
Appel indésirable ( <i>un seul choix possible</i> )	Plaisanterie Erreur Insulte Appel Silencieux
Appel fictif (administratif)	

## 2- Actions réalisées (obligatoire)

Tableau 4 : Partie actions réalisées appel N1

Actions réalisées	Réponses possibles						
Réponse orale							
Envoi de documentation	<i>Se coche automatiquement lors d'un choix sélectionné dans la partie "Envoi de documentation"</i>						
Programmer un rendez-vous	<i>Consulter l'agenda--&gt; redirection vers agenda</i>						
Positionner l'appelant dans la salle d'attente	<p>Appel de crise Appel pressé Appel dans la journée + Affichage des appelants déjà en salle d'attente</p> <p>Préciser le type d'appel* <span style="float: right;">RAFRÂCHIR</span></p> <p><b>Occupation de la salle d'attente</b></p> <table> <tr> <td>Appel de crise</td> <td>0/5</td> </tr> <tr> <td>Appel pressé</td> <td>0/5</td> </tr> <tr> <td>Appel dans la journée</td> <td>0/5</td> </tr> </table>	Appel de crise	0/5	Appel pressé	0/5	Appel dans la journée	0/5
Appel de crise	0/5						
Appel pressé	0/5						
Appel dans la journée	0/5						
Report de rendez-vous	<i>Date de rdv actuelle apparaît si un rdv prévu pour cette fiche appelant</i>						
Annulation de rendez-vous	<i>Date de rdv actuelle apparaît si un rdv prévu pour cette fiche appelant</i>						
Orientation consultation tabacologie externe	<i>Lien direct vers : <a href="https://www.tabac-info-service.fr/je-trouve-un-tabacologie">https://www.tabac-info-service.fr/je-trouve-un-tabacologie</a></i>						
Orientation site Internet	<a href="http://www.tabac-info-service.fr">www.tabac-info-service.fr</a> <a href="http://www.filsantejeunes.com">www.filsantejeunes.com</a> <a href="http://www.questionsexualite.fr">www.questionsexualite.fr</a> <a href="http://www.mangerbouger.fr">www.mangerbouger.fr</a> <a href="http://www.drogues-info-service.fr">www.drogues-info-service.fr</a> <a href="http://www.e-cancer.fr">www.e-cancer.fr</a> <a href="http://www.alcool-info-service.fr">www.alcool-info-service.fr</a> <a href="http://www.santepubliquefrance.fr">www.santepubliquefrance.fr</a> Autres sites						
Renvoi en présentiel	<i>Afficher mais non modifiable N1</i>						
Orientation autre ligne	Sida Info Service (0 800 840 800)						
	Fil Santé Jeunes (0800 235 236)						
	SOS Amitié (09 72 39 40 50)						
	Asthme et Allergies (0 800 19 20 21)						
	Drogues info service (0 800 23 13 13)						
	Alcool info service (0 980 980 930)						
	Ecoute cannabis (0 980 980 940)						
	Cancer Info (0 810 810 821)						
	Autre						

⇒ « Programmer un rendez-vous » et « Positionner l'appelant dans la salle d'attente » ne peuvent pas être sélectionnés en même temps

## 3- Mode de connaissance (obligatoire)

Tableau 5 : Partie mode de connaissance appel N1

Mode de connaissance	Réponses possibles
Paquet de cigarettes / de tabac	
Campagne, émission, article	TV Radio Affichage Presse Cinéma Internet Réseaux sociaux
Site TIS.fr	
Professionnel de santé	Médecin Pharmacien Tabacologue Psychologue / Psychiatre / Psychothérapeute Infirmier (ère) Sage-femme / Gynécologue Centre d'examen de santé Autre
Application mobile TIS	
Affiche "Interdiction de fumer"	
Brochure sur le tabac	
Bouche à oreille	
Autre	Champ libre "Précisez"
Ne sait pas, ne souhaite pas répondre	

\*\* Professionnel de santé ☐ pour tous les choix sauf Pharmacien/Centre d'examen de santé/Autre : proposition

« Acceptez-vous que nous adressions une lettre de remerciement au DR X / à M./Mme Y ? » + champ coordonnées qui s'ouvre en cas de réponse « oui »

☒ Professionnel de santé

Précisez\*

Médecin ▼

---

Acceptez-vous que nous adressions une lettre de remerciement au Dr X / à M./Mme Y ?

☒ Oui ☐ Non

Civilité\*

▼

---

Prénom\*

---

Nom\*

---

N°, rue, voie\*

---

Département\*

00 -- Ne souhaite pas répondre -- ▼

---

Code postal

---

Commune

Choisissez votre option ▼

---

Figure 8 : Coordonnées PDS pour lettre/courrier N1

#### 4- Statut tabagique (**obligatoire**)

Tableau 6 : Partie statut tabagique appel N1

Statut tabagique niveau 1	Réponses possibles	Réponses possibles bis
<b>Actuellement (à l'heure où l'on parle), est-ce que vous fumez ? (Q1)</b>	Oui Non NVPR	
<i>Si "Oui" (Q1) : Type</i>		Cigarettes manufacturées Cigarettes roulées Cigarillos Cigares Pipe Autre
<i>Si "Oui" (Q1) : Quantité</i>	<i>Si "Cigarettes manufacturées/Cigarettes roulées/Cigarillos/Cigares/Pipe"</i>	Aucune 10 ou moins 11 à 20 21 à 30 31 ou plus

<i>Si "Oui" (Q1) : Périodicité</i>	<i>Si "Cigarettes manufacturées/Cigarettes roulées/Cigarillos/Cigares/Pipe"</i>	Aucune 10 ou moins 11 à 20 21 à 30 31 ou plus
Autre	Si "Autre"	Champ libre "Précisez"
<b>Si "Oui" (Q1) : Essayez-vous d'arrêter de fumer ? (Q2)</b>	Oui Non NVPR	
<b>Si "Oui" (Q2) : Avez-vous décidé d'une date d'arrêt ? (Q3)</b>	Si "Oui"	Champ date d'arrêt
<b>Si "Non" (Q1) : Avez-vous déjà fumé ? (Q4)</b>	Oui Non NVPR	
<b>Si "Oui" (Q4) : Depuis quand avez-vous arrêté de fumer ? (Q5)</b>	Plus de 6 mois Moins de 6 mois NVPR	
<b>Etes-vous vapoteur (Q6)</b>	Oui Non NVPR	

#### Catégorie de fumeurs niveau 1

- Fumeur : Oui à la Q1 + Non à la Q2
- Fumeur en tentative d'arrêt : Oui à la Q1 + Oui à la Q2 OU Non à la Q1 + Oui à la Q4 + Moins de 6 Mois à la Q5
- Ex-Fumeur : Non à la Q1 + Oui à la Q4 + Plus de 6 Mois ou NVPR à la Q5
- Non-fumeur : Non à la Q1 + Non à la Q4

## 5- Envoi de documentation

Envoi de documentation

Pensez à bien remplir l'adresse postale pour l'envoi de documentation

Libellé	Type de brochure	
Dépl. Comment arrêter de fumer ?	Dépliant	<input type="checkbox"/>
Dépl. Pourquoi arrêter de fumer ?	Dépliant	<input type="checkbox"/>
Dépl. Arrêter de fumer sans grossir	Dépliant	<input type="checkbox"/>
Dépl. Grossesse sans tabac	Dépliant	<input type="checkbox"/>
Dépl. Tabac et ados	Dépliant	<input type="checkbox"/>
Kit d'aide à l'arrêt	Kit	<input type="checkbox"/>

Figure 9 : Partie envoi de documentation appel N1

Plusieurs choix peuvent être sélectionnés.

Adresse « N°, rue, voie » : Saisie requise obligatoire pour envoi

Envoi de documentation

L'adresse de l'appelant est requise pour envoyer de la documentation

Pensez à bien remplir l'adresse postale pour l'envoi de documentation

Libellé	Type de brochure	
Dépl. Comment arrêter de fumer ?	Dépliant	<input checked="" type="checkbox"/>
Dépl. Pourquoi arrêter de fumer ?	Dépliant	<input checked="" type="checkbox"/>
Dépl. Arrêter de fumer sans grossir	Dépliant	<input checked="" type="checkbox"/>
Dépl. Grossesse sans tabac	Dépliant	<input type="checkbox"/>
Dépl. Tabac et ados	Dépliant	<input type="checkbox"/>
Kit d'aide à l'arrêt	Kit	<input type="checkbox"/>

Figure 10 : Saisie adresse obligatoire envoi documentation appel N1

## 6- Appel en cours (**obligatoire**)

Champ libre « Ce qui dit ou demande l'appelant » ☐ Précisez – 2500 caractères restants

Champ libre « Commentaires / Recommandations données à l'appelant » ☐ Précisez – 2500 caractères restants

**Appel en cours \***

**Ce que dit ou demande l'appelant\***

Précisez

---

Saisie requise 2500 caractères restants

**Commentaires / Recommandations données à l'appelant**

Précisez

---

2500 caractères restants

*Figure 11 : Partie commentaire appel N1*

### 4.3. Programmer un rendez-vous – Consulter l’agenda

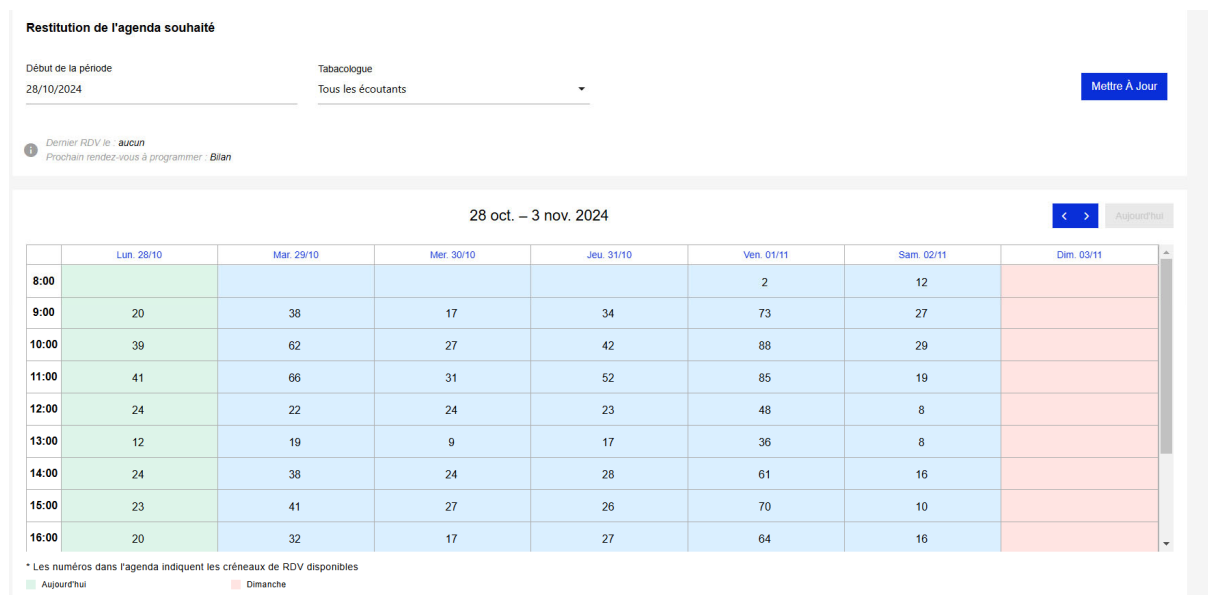


Figure 12 : Agenda consultation par N1

Le détail de la gestion de l’agenda est explicité en partie 6.

Tout rendez-vous s’inscrit nécessairement sur les plages dédiées à cet effet dans l’agenda des tabacologues.

Un rendez-vous peut être défini dans l’application extranet de la façon suivante :

Un rendez-vous est la conséquence de l'intervention d'un téléconseiller/tabacologue lors d'un appel. Cette phase correspond à la prise de rendez-vous. La durée d'un premier rendez-vous est typiquement de 30mn. Les rendez-vous ultérieurs se limitent à 15mn (proposition automatique lors d'une sélection d'une plage par un téléconseiller/tabacologue).

Les informations saisies lors de cet appel sont :

- La date de rendez-vous
- L'heure du rendez-vous
- Le tabacologue désigné pour assurer le rendez-vous
- Un commentaire facultatif (1000 caractères)
- Choix « Acceptez-vous que ce rendez-vous vous soit rappelé par SMS ? » à cocher

La procédure revient à choisir une plage horaire précise de type « rendez-vous » et à compléter l'heure de rendez-vous. En effet, il est rappelé que par définition, une plage horaire appartient à une permanence donnée et que cette permanence permet de retrouver les informations « date » et « tabacologue ». L'appelant en ligne est automatiquement associé au rendez-vous.

- Un rendez-vous maintenu se concrétise sous la forme d'un second appel, effectué par le tabacologue initialement désigné, à la date et à l'heure prévue, vers l'appelant prévu.

Toute prise de rendez-vous implique un certain nombre de contrôles avant validation :

- Comme précisé ci-dessus, le rendez-vous proposé se situe sur une plage de RDV existante. Il doit exister au minimum un tabacologue dont la permanence permet d'accueillir le rendez-vous.
- Deux rendez-vous ne peuvent pas se superposer sur la même plage horaire et pour un même tabacologue.
- Le moment choisi pour le rendez-vous doit être postérieur au moment de prise de ce même rendez-vous.

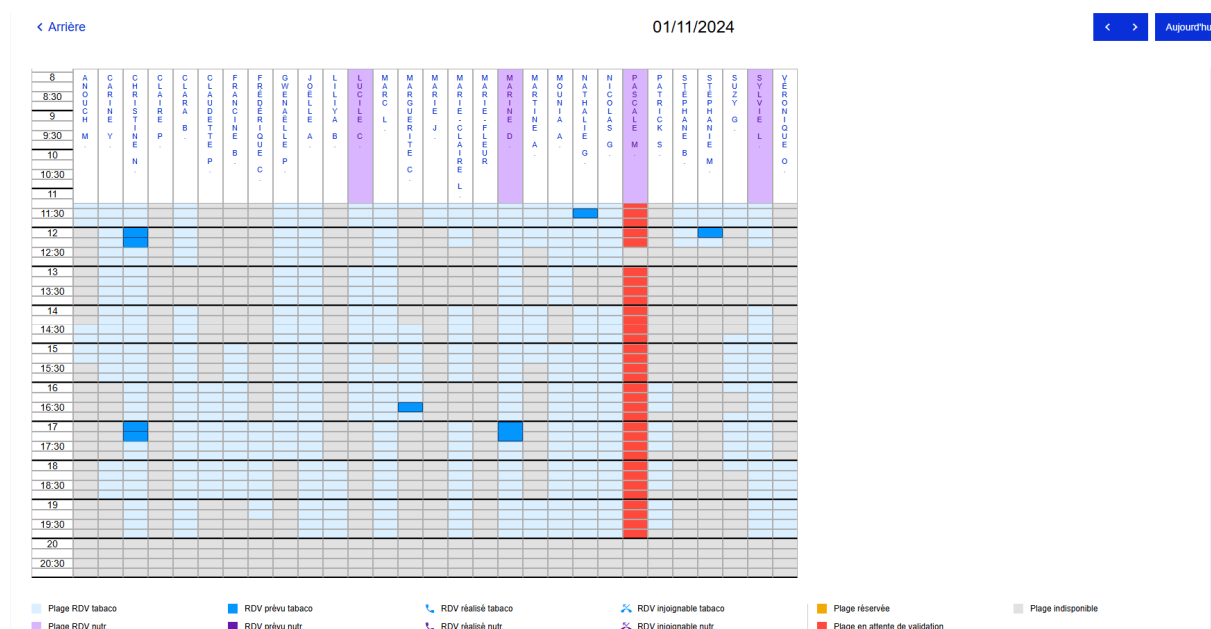


Figure 13 : Agenda tabacologue journée appel N1

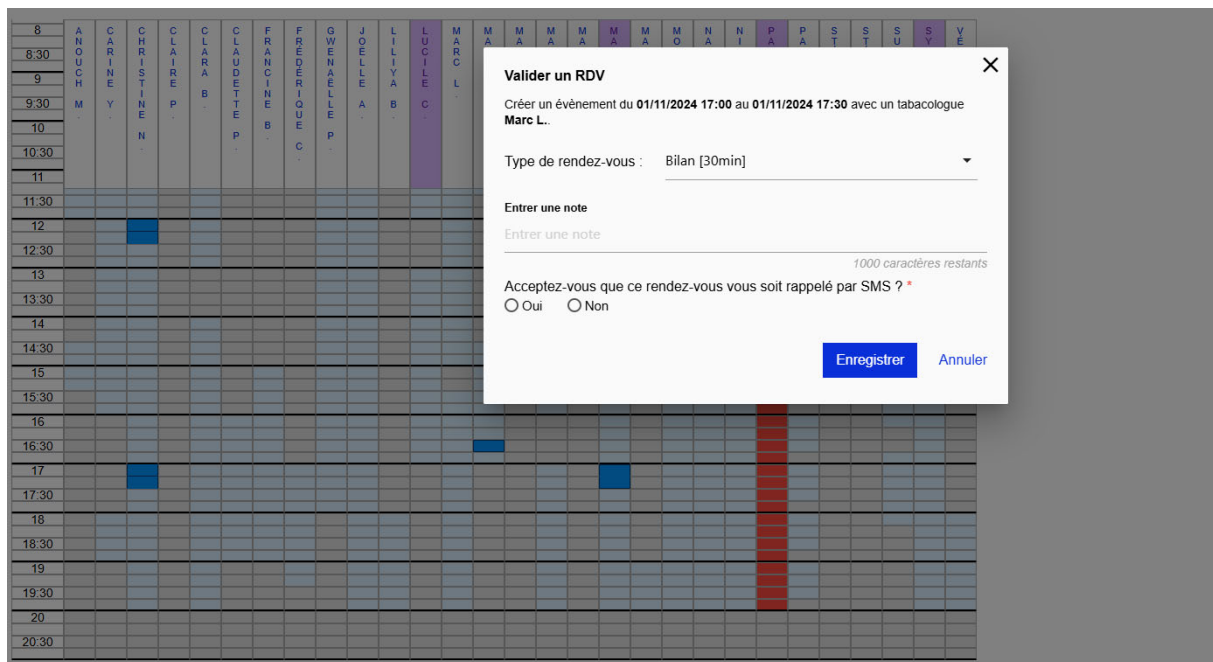


Figure 14 : Sélection créneau rendez-vous bilan par N1

Une fois sélectionné ☐ le RDV (type – date – heure – tabacologue) apparaît dans la fiche appel N1

☒ Programmer un rendez-vous [Consulter l'agenda](#)

☐ Positionner l'appelant dans la salle d'attente

☐ Report de rendez-vous

RDV (Entretien de bilan complémentaire Tabacologie), programmé le 31/10/2024 09:00 avec Claire POTIE

Figure 15 : RDV planifié confirmation fiche appel N1

- ⇒ Pour clôturer l'appel : « Valider » en bas du formulaire
- ⇒ Les champs bloquants non complétés apparaissent en rouge si non complétés
- ⇒ Bandeau vert apparaît en haut de la page « L'appel a été clôturé avec succès » + fermeture de la page et retour sur page de Réception d'appel

#### 4.4. Appel interrompu sur fiche appel N1

En cas d'appel interrompu (appelant non disponible, appelant qui raccroche, coupure téléphonique, etc.) ☐ bouton cliquable en bas de la fiche appel

« Interrompu »

En cas de sélection de ce bouton, un pop-up apparaît ☐

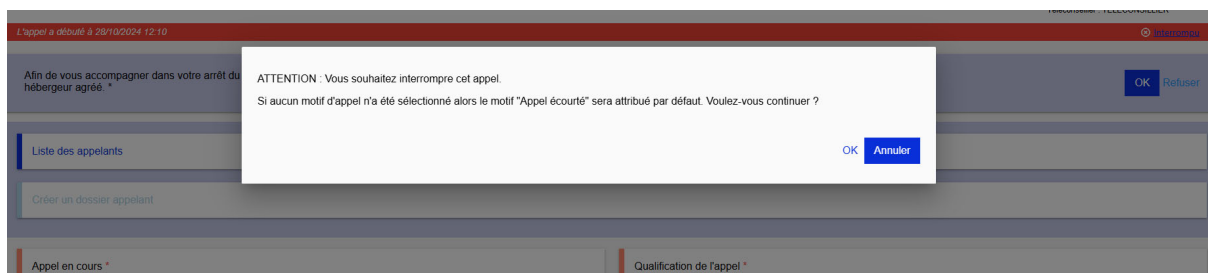


Figure 16 : Pop-up appel N1 interrompu

## 5. Fiche appel Niveau 2 : Tabacologue

### 5.1. Appel bilan tabacologue

<b>Appel en cours</b> <b>Ce que dit ou demande l'appelant :</b> Précisez  <b>Commentaires/Recommandations données à l'appelant :</b> Précisez  <b>Statut tabagique</b> <input type="radio"/> N'a jamais fumé <input type="radio"/> Ex-fumeur (arrêt > ou = à 6 mois) <input type="radio"/> Fumeur occasionnel (moins d'une cigarette/jour) <input type="radio"/> Fumeur régulier (au moins une cigarette/jour) <input type="radio"/> En tentative d'arrêt  <b>Données médicales</b> <b>Informations générales</b> Poids (kg) <input type="text"/> Taille (cm) <input type="text"/> Indice de masse corporelle (IMC) <input type="text"/> <b>Vos pathologies</b> Aucune pathologie signalée <a href="#">Cliquez ici pour ajouter une pathologie</a> <b>Votre casier</b> Précisez  Diriez-vous que dans l'année écoulée vous avez eu des périodes d'au moins 16 jours où votre moral était mauvais ? <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <b>Possibilité d'un trouble du comportement alimentaire ?</b> <input type="radio"/> Oui <input type="radio"/> Non <b>Vos addictions</b> Aucune addiction signalée <a href="#">Cliquez ici pour ajouter une addiction</a> <b>Envoi de documentation</b>	<b>Qualification de l'appel *</b> <input type="radio"/> Renseignements spécifiques <input type="radio"/> Appel bilan tabac <input type="radio"/> Appel suivi tabac <input type="radio"/> Appel bilan nutrition <input type="radio"/> Appel suivi nutrition <input type="radio"/> Appel écourté (entretien n'a pu être réalisé) <input type="radio"/> Modification créneau de rendez-vous <input type="radio"/> Appel facté (administratif) <input type="radio"/> Appel de crise  <b>Motivations</b>  <b>Dépendances</b> Dépendance pharmacologique / physique <input type="checkbox"/> Passer le test de FAGERSTROM Dépendance psycho-comportementale <input type="checkbox"/> Plaisir <input type="checkbox"/> Gestion du stress <input type="checkbox"/> Humeur <input type="checkbox"/> Concentration <input type="checkbox"/> Gestion du poids <input type="checkbox"/> Convivialité <input type="checkbox"/> Automatismes, gestuelle <input type="checkbox"/> Informations / Explications sur les dépendances et ses mécanismes  <b>Informations sur les stratégies d'aide à l'arrêt</b>  <b>Stratégies utilisées dans l'arrêt actuel / la réduction actuelle</b>  <b>Stress</b>  <b>Essais précédents</b>  <b>Alimentation / Equilibre pondéral / Activité physique : Eléments de repérage</b>  <b>Alimentation / Equilibre pondéral / Activité physique : Pour aller plus loin dans le suivi</b>  <b>Actions réalisées</b> <input type="checkbox"/> Réponse orale <input checked="" type="checkbox"/> Envoi de documentation <a href="#">Sélectionner une brochure dans "Envoi de documentation"</a> <input type="checkbox"/> Programmer un rendez-vous <input type="checkbox"/> Report de rendez-vous  Aucun RDV prévu. <input checked="" type="checkbox"/> Annulation de rendez-vous <input type="checkbox"/> Orientation consultation tabacologie externe <input type="checkbox"/> Orientation site internet <input type="checkbox"/> Orientation autre ligne <input type="checkbox"/> Imprimer le dossier personnel de l'appelant <input type="checkbox"/> Informer le médecin traitant de la démarche d'arrêt par courrier  <b>Envoyer la documentation</b> <input type="checkbox"/> Oui <input type="checkbox"/> Non  <b>Enregistrer</b> <b>Valider</b>
---	--

Figure 17 : Fiche appel N2 global

## 5.2. Complétion de la fiche appel N2

### 1- Qualification de l'appel (obligatoire)

Qualification de l'appel \*

- ☒ Renseignements spécifiques
- ☐ Appel bilan tabac
- ☐ Appel suivi tabac
- ☐ Appel bilan nutrition
- ☐ Appel suivi nutrition
- ☐ Appel écourté (entretien n'a pu être réalisé)
- ☐ Modification créneau de rendez-vous
- ☐ Appel fictif (administratif)
- ☐ Appel de crise

Figure 18 : Qualifications de l'appel N2

1 Seul choix possible

En cas de sélection « Appel bilan tabac » ☐ 2<sup>ème</sup> question apparaît en-dessous

☒ Appel bilan tabac

Acceptez-vous que nous informions votre médecin traitant de votre démarche d'arrêt du tabac ? \*

☐ Accord ☐ Refus

Figure 19 : Information médecin traitant qualification appel N2

☐ Si « Accord » : coché automatiquement « Informer le médecin traitant de la démarche d'arrêt par courrier » dans la partie 12 Actions réalisées + champ coordonnées à compléter pour envoi du courrier

### 2- Statut tabagique

Tableau 7 : Statut tabagique appel bilan N2

Statut tabagique niveau 2		
Quel est votre statut tabagique ?	Réponses possibles	Réponses possibles bis
	N'a jamais fumé Ex-fumeur (arrêt > ou = à 6 mois) (R1) Fumeur occasionnel (moins d'une cigarette/jour) (R3) Fumeur régulier (au moins 1 cigarette/jour) (R5) En tentative d'arrêt	

<b>Ex-Fumeur (R1)</b>	<b>Quel type de tabac fumiez-vous auparavant ? (R2)</b> Cigarettes manufacturées Cigarettes roulées Cigarillos Cigares Pipe Autres + champ libre "Précisez" 200 caractères	
Si Cigarettes manufacturées/Cigarettes roulées/Cigarillos/Cigares/Pipe à R2	Aucune 10 ou moins 11 à 20 21 à 30 31 ou +	Jour Semaine Mois An
<b>Si R1 "Date de la dernière cigarette"</b>	Champ date avec calendrier qui s'ouvre	
<b>Fumeur occasionnel (moins d'une cigarette/jour) (R3)</b>	<b>Quel type de tabac fumez-vous (R4)</b> Cigarettes manufacturées Cigarettes roulées Cigarillos Cigares Pipe Autres + champ libre "Précisez" 200 caractères	
Si Cigarettes manufacturées/Cigarettes roulées/Cigarillos/Cigares/Pipe à R4	Aucune 10 ou moins 11 à 20 21 à 30 31 ou +	Jour Semaine Mois An
<b>Si R3 "Avez-vous décidé d'une date d'arrêt" (R3bis)</b>	Oui / Non / NVPR	Si oui champ date avec calendrier qui s'ouvre
<b>Fumeur régulier (au moins 1 cigarette/jour) (R5)</b>	Cigarettes manufacturées Cigarettes roulées Cigarillos Cigares Pipe Autres	
Si Cigarettes manufacturées/Cigarettes roulées/Cigarillos/Cigares/Pipe à R5	Aucune 10 ou moins 11 à 20 21 à 30 31 ou +	Jour Semaine Mois An
<b>Etes-vous vapoteur ?</b>	Oui / Non / NVPR	

### 3- Données médicales

Données médicales

**Informations générales**

Poids (kg) Précisez

Taille (cm) Précisez

Indice de masse corporelle (IMC) 00

**Vos pathologies**

Aucune pathologie signalée  
[Cliquer ici pour ajouter une pathologie](#)

**Votre caractère**

Précisez  
240 caractères restants

**Diriez-vous que dans l'année écoulée vous avez eu des périodes d'au moins 15 jours où votre moral était mauvais ?**

☐ Oui ☐ Non

**Possibilité d'un trouble du comportement alimentaire ?**

☐ Oui ☐ Non

**Vos addictions**

Aucune addiction signalée  
[Cliquer ici pour ajouter une addiction](#)

Figure 20 : Partie données médicales appel bilan N2

- Poids (kg) et Taille (cm) : **champ obligatoire bloquant** pour validation de la fiche bilan N2
- Calcul automatique de l'Indice de masse corporelle (IMC) = poids (kg) / taille (m<sup>2</sup>) + affichage catégorie de l'IMC selon le tableau ci-dessous

Tableau 8 : Correspondance IMC catégorie

< 18,5	Poids insuffisant
18,5 à 24,9	Poids normal
25,0 à 29,9	Surpoids
30,0 à 39,9	Obésité
40 et +	Obésité morbide

### Vos pathologies

Aucune pathology signalée

[Cliquez ici pour ajouter une pathology](#)

- ☐ Avez-vous une maladie du cœur ou des vaisseaux ?
- ☐ Avez-vous une maladie respiratoire ou un asthme ?
- ☐ Souffrez-vous de dépression ou de troubles anxieux ou d'une autre maladie psychologique ou psychiatrique ?
- ☐ Souffrez-vous de diabète ou d'obésité, ou encore d'un excès de graisses dans le sang ?

Autre(s) pathology(s)

Précisez

1000 caractères restants

### Votre caractère

Précisez

240 caractères restants

Diriez-vous que dans l'année écoulée vous avez eu des périodes d'au moins 15 jours où votre moral était mauvais ?

☐ Oui ☐ Non

Possibilité d'un trouble du comportement alimentaire ?

☐ Oui ☐ Non

### Vos addictions

Aucune addiction signalée

[Cliquez ici pour ajouter une addiction](#)

Addictions	Actuelles	Passées
Alcool ▼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Médicaments ▼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jeu ▼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Alimentation ▼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cannabis ▼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Autres drogues illicites	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Internet ▼	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Figure 21 : Partie 2 données médicales appel bilan N2

En cliquant sur le bouton « Cliquez ici pour ajouter une pathology » □ apparition des lignes suivantes possibles à cocher

- Avez-vous une maladie du cœur ou des vaisseaux ?
- Avez-vous une maladie respiratoire ou un asthme ?
- Souffrez-vous de dépression ou de troubles anxieux ou d'une autre maladie psychologique ou psychiatrique ?
- Souffrez-vous de diabète ou d'obésité, ou encore d'un excès de graisses dans le sang ?
- Champ libre : Autre(s) pathology(s) – 1000 caractères

Champ libre « Votre caractère » - 240 caractères

Partie « Vos addictions » : En cliquant sur le bouton « Cliquer ici pour ajouter une addiction » ☐ apparition des 7 lignes suivantes possibles à cocher « Actuelles » ou « Passées »

- Alcool
- Médicaments
- Jeu
- Alimentation
- Cannabis
- Autres drogues illicites
- Internet

4- Motivations (pas obligatoire)

Dans cette partie, 5 champs libres – 1000 caractères chacun

- Motivations à l'arrêt
- Raisons / Intérêts de fumer
- Bénéfices de l'arrêt
- Craintes de l'arrêt
- Gènes / Craintes de fumer

2 questions Test de Rollnick ☐ liste déroulante choix entre 0 et 10

- Pouvez-vous donner une note sur 10 à la confiance en vous-même pour arrêter de fumer ?
- Pouvez-vous donner une note sur 10 à l'importance que revêt pour vous-même l'arrêt du tabac ?

Motivations

Voir l'historique

Motivations à l'arrêt

Précisez

1000 caractères restants

Test de Rollnick

Pouvez-vous donner une note sur 10 à la confiance en vous-même pour arrêter de fumer ?

-

Pouvez-vous donner une note sur 10 à l'importance que revêt pour vous-même l'arrêt du tabac ?

-

Balance motivationnelle

Raisons / Intérêts de fumer

Précisez

1000 caractères restants

Bénéfices de l'arrêt

Précisez

1000 caractères restants

Craintes de l'arrêt

Précisez

1000 caractères restants

Gènes / Craintes de fumer

Précisez

1000 caractères restants

Figure 22 : Partie motivation appel bilan N2

## 5- Dépendances

3 parties :

- Passer le test de FAGERSTROM : **Saisie requise bloquante** (les questions n'apparaissent qu'une fois qu'on a cliqué dessus)
- Liste à cocher « Dépendance psycho-comportementale » (plusieurs choix possibles)
  - Plaisir
  - Gestion du stress
  - Humeur
  - Concentration
  - Gestion du poids
  - Convivialité
  - Automatisation, gestuelle
- Informations / Explications sur les dépendances et ses mécanismes (à cocher)

**Dépendances**

Dépendance pharmacologique / physique

☐ Passer le test de FAGERSTROM

Saisie requise

Dépendance psycho-comportementale

☐ Plaisir

☐ Gestion du stress

☐ Humeur

☐ Concentration

☐ Gestion du poids

☐ Convivialité

☐ Automatismes, gestuelle

☐ Informations / Explications sur les dépendances et ses mécanismes

Figure 23 : Partie dépendances appel bilan N2

### Partie test de FAGERSTROM

☒ Passer le test de FAGERSTROM

\* Toutes les questions du test de FAGERSTROM sont obligatoires

Le matin, combien de temps après votre réveil allumez-vous votre première cigarette ? \*

- ☐ Dans les 5 minutes
- ☐ Entre 6 et 30 minutes
- ☐ Entre 31 et 60 minutes
- ☐ Après une heure ou plus

Fumez-vous lorsque vous êtes malade et alité ? \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Fumez-vous à intervalles plus rapprochés durant les premières heures de la matinée que durant le reste de la journée ? \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Combien de cigarettes fumez-vous par jour en moyenne ? \*

- ☐ 10 ou moins
- ☐ 11 à 20
- ☐ 21 à 30
- ☐ 31 ou plus

A quelle cigarette renonceriez-vous le plus difficilement ? \*

- ☐ La première de la journée
- ☐ Une autre

Trouvez-vous qu'il est difficile de vous abstenir de fumer dans les endroits où c'est interdit ? \*

- ☐ Oui
- ☐ Non

Total de points: 0 / 10

Figure 24 : Test de FAGESTROM

Tableau 9 : Dépendance pharmacologique / physique bilan tabacologue

Dépendance pharmacologique / physique		
Questions	Réponses possibles	Points
<b>Le matin, combien de temps après votre réveil allumez-vous votre première cigarette ?</b>	Dans les 5 minutes	3
	6 - 30 minutes	2
	31 - 60 minutes	1
	Plus de 60 minutes	0
<b>Fumez-vous lorsque vous êtes malade et alité ?</b>	Oui	1
	Non	0
<b>Fumez-vous à intervalles plus rapprochés durant les premières heures de la matinée que durant le reste de la journée ?</b>	Oui	1
	Non	0
<b>Combien de cigarettes fumez-vous par jour en moyenne ?</b>	10 ou moins	0
	11 à 20	1
	21 à 30	2
	31 ou plus	3
<b>A quelle cigarette renonceriez-vous le plus difficilement ?</b>	La première de la journée	1
	Une autre	0
<b>Trouvez-vous qu'il est difficile de vous abstenir de fumer dans les endroits où c'est interdit ?</b>	Oui	1
	Non	0
Note au test de Fagerström	X/6	

**Interprétation :**

- Entre 0 et 2 : pas de dépendance ;
- Entre 3 et 4 : dépendance faible ;
- Entre 5 et 6 : dépendance moyenne ;
- Entre 7 et 10 : dépendance forte ou très forte.

6- Informations sur les stratégies d'aide à l'arrêt

Informations sur les stratégies d'aide à l'arrêt

[Voir l'historique](#)

Informations sur les substituts nicotiniques

☐ Le mode de fonctionnement

☐ Les différentes présentations

☐ Le mode d'emploi

☐ Info sur le sous-dosage des substituts

☐ Info sur le sur-dosage des substituts

☐ Les contre-indications

☐ Les effets secondaires

☐ La prise de cigarette associée aux TSN

Commentaires

Précisez

1000 caractères restants

Informations sur les traitements non nicotiniques

☐ Bupropion

☐ Varénicline

Autres

Précisez

1000 caractères restants

Mode de fonctionnement

Posologie

Contre-indications

Effets secondaires

Efficacité

Coût

Les thérapies comportementales et cognitives

☐ Explications

☐ Adresse

Les autres traitements non validés

☐ Homéopathie

☐ Acupuncture

☐ Hypnose

☐ Mésothérapie

☐ Allen Carr

☐ Plan de 5 jours

☐ Vapoteuse

☐ Autre

Autres\*

Précisez

1000 caractères restants

A poser uniquement pour les consommateurs de plus de 20 cigarettes par jour : J'ai la possibilité de vous envoyer une ordonnance par courrier, ce qui vous évite de consulter un professionnel de santé : acceptez-vous de recevoir une ordonnance par courrier ?

☐ Oui

☐ Non

Historique du traitement téléprescrit

Précisez

1000 caractères restants

Figure 25 : Partie informations sur les stratégies d'aide à l'arrêt appel bilan N2

Pas de champ bloquant dans cette partie + choix multiples dans toutes les catégories possibles

## 7- Stratégies utilisées dans l'arrêt actuel / ma réduction actuelle

Stratégies utilisées dans l'arrêt actuel / la réduction actuelle

[Voir l'historique](#)

Comment avez-vous arrêté / diminué ?

☐ Seul

☐ Avec aide

**Avec une aide validée**

☐ Médicamenteuse

- ☐ Patchs
- ☐ Gommes 2 mg
- ☐ Gommes 4 mg
- ☐ Comprimés sublinguaux
- ☐ Comprimés équivalent 2 mg
- ☐ Comprimés équivalent 4 mg
- ☐ Inhalateur
- ☐ Bupropion
- ☐ Varénicline
- ☐ Spray

**Précisez les posologies\***

Précisez

1000 caractères restants

☐ TCC

**Bénéfices, avantages repérés dans cet arrêt ?**

Précisez

1000 caractères restants

**Difficultés dans cet arrêt ?**

Précisez

1000 caractères restants

**Avec une aide non validée**

- ☐ Homéopathie
- ☐ Mésothérapie
- ☐ Sophrologie
- ☐ Hypnose
- ☐ Acupuncture
- ☐ Autre

**Bénéfices, avantages repérés dans cet arrêt ?**

Précisez

1000 caractères restants

**Difficultés dans cet arrêt ?**

Précisez

1000 caractères restants

**Avec une vapoteuse**

- ☐ Avec nicotine
- ☐ Sans nicotine

**Commentaires**

Précisez

1000 caractères restants

Figure 26 : Partie stratégies utilisées dans l'arrêt actuel appel bilan N2

**Champ bloquant pour « Précisez les posologies »** dans le cas où l'une des aides médicamenteuses est sélectionnée (Patch / Gomme 2 mg / Gomme 4 mg / Comprimés sublinguaux / Comprimés équivalents 2 mg / Comprimés équivalents 4 mg / Inhalateur / Bupropion / Varenicline / Cpry)

## 8- Stress

3 parties :

- Informations, explications sur les mécanismes naturels du stress (*à cocher*)
- Description action de la nicotine sur le stress (*à cocher*)
- Entretien stress ☐ si coché : ouverture d'un formulaire de questions complémentaires

Tableau 10 : Partie entretien stress bilan tabacologue

Partie	Questions	Réponses
Entretien STRESS	<b>Qu'appellez-vous être stressé ? décrivez- moi votre stress</b>	Champ libre 1000 caractères
	<b>Qu'est-ce qui déclenche votre stress ?</b> (choix multiples)	Le travail La famille Les enfants La vie sentimentale La vie quotidienne Autre : précisez champ 1000 caractères
	<b>Quelle est l'intensité de votre stress ?</b> (un seul choix possible)	Léger Moyen Important Très important
	<b>Quelles sont vos activités gratifiantes (récompenses), ce que vous aimez faire ?</b> (choix multiples)	Activité physique Activité intellectuelle Activité artistique ou manuelle Relaxation (yoga, sophro, etc.) Autre : précisez champ 1000 caractères
	<b>Propositions d'outils de gestion du stress aigu, plutôt que de fumer</b> (choix multiples)	Mini-relaxation Activité physique Techniques corporelles Visualisation positive Changer d'endroit Parler à un tiers Autre : précisez champ 1000 caractères
	<b>Autres propositions pour état de stress</b> (choix multiples)	Jouer sur l'environnement source de stress Jouer sur les manifestations physiques du stress Jouer sur la façon de penser les événements Savoir repérer un état émotionnel en face d'une situation
	<b>Orientation proposée</b> (un seul choix possible)	Médecin généraliste Psychothérapie Autre

## 9- Essais précédents

Tableau 11 : Partie essais précédents appel bilan N2

Essais précédents	
Avez-vous déjà essayé d'arrêter de fumer ?	Oui Non
Date de la dernière tentative :	Champ date avec calendrier qui s'ouvre
Lors des tentatives précédentes, comment avez- vous arrêté ? (un seul choix possible)	Seul Avec aide
Avec une aide validée : Médicamenteuse (plusieurs choix possibles)	Médicamenteuse (patch / gommes 2 ou 4 mg / comprimés sublinguaux / comprimés équivalent 2 ou 4 mg / inhalateur / Zyban / Champix / spray)
	TCC
Avec une aide non validée (plusieurs choix possibles)	Homéopathie Mésothérapie Sophrologie Hypnose Acupuncture Autre
Avec une vapoteuse (un seul choix possible)	Avec nicotine Sans nicotine
Durée de l'arrêt le plus long	Champ numérique (3 caractères max) + Champ type périodicité (Jour(s)/Semaine(s)/Mois/Année(s))
Principaux intérêts ou bénéfices que vous avez perçus lors de votre/vos arrêts précédents	Champ libre - 1000 caractères
Principales difficultés/inconvénients, perçus lors de votre/vos arrêts précédents	Champ libre - 1000 caractères
Raisons de la reprise de la consommation	Stress Manque Convivialité Moral Prise de poids Nostalgie Autre
Commentaires	Champ libre - 1000 caractères

10- Alimentation / Equilibre pondéral / Activité physique : Eléments de repérage

Alimentation / Equilibre pondéral / Activité physique : Eléments de repérage
[Voir l'historique](#)

Questions de l'appelant

Précisez
1000 caractères restants

Si antécédents de prise de poids lors de la dernière tentative d'arrêt, précisez le nombre de kilos :

☐ Explications sur l'action de la nicotine sur le métabolisme

☐ L'appelant a modifié récemment son alimentation et/ou son activité physique

Conseils pour éviter la prise de poids

☐ Ajout de fruits et légumes

☐ Modération de l'apport en graisses

☐ Activité physique

☐ Modération de l'apport en sucres rapides

☐ Répartition repas/collations

☐ Autre

Précisez\*

Précisez
200 caractères restants

Demande et/ou proposition d'entretiens nutrition

☐ Faite et acceptée

☐ Faite et refusée

☐ Non proposée

Recommandations

Précisez
1000 caractères restants

Figure 27 : Partie Alimentation Eléments de repérage appel bilan N2

Tableau 12 : Entretien alimentation repérage - Bilan tabacologue

<b>Alimentation / Equilibre pondéral / Activité physique : Eléments de repérage</b>	
<b>Questions de l'appelant</b>	Champ libre - 1000 caractères
<b>Si antécédents de prise de poids lors de la dernière tentative d'arrêt, précisez le nombre de kilos</b>	Champ numérique - 3 caractères max
<b>Explications sur l'action de la nicotine sur le métabolisme</b>	Possible à cocher
<b>L'appelant a modifié récemment son alimentation et /ou son activité physique (Q1)</b>	Possible à cocher
<b>Si Q1 coché : Dans quel but ?</b> (plusieurs choix possibles)	Contrôler le poids Mieux s'alimenter Etre en meilleure santé Se sentir plus en forme Etre plus musclé Débuter l'arrêt du tabac Avoir une plus belle silhouette
<b>Si Q1 coché : Comment ?</b>	Domaine alimentaire : champ libre - 1000 caractères
	Activité physique : champ libre - 1000 caractères
<b>Si Q1 coché : Avec quelle aide</b> (plusieurs choix possibles)	Seul Avec mon médecin traitant Avec un diététicien Avec un nutritionniste Avec un moniteur sportif / salle de sport Avec des conseils internet / presse Autre (Champ libre - 1000 caractères)
<b>Conseils pour éviter la prise de poids</b>	Ajout de fruits et légumes Modération apport des graisses Activité physique Modération apport sucres rapides Répartition repas/collations Autre (Champ libre - 1000 caractères)
<b>Demande et/ou proposition d'entretiens nutrition</b>	Faite et acceptée Faite et refusée Non proposée
<b>Recommandations</b>	Champ libre - 1000 caractères

11- Alimentation / Equilibre pondéral / Activité physique : Pour aller plus loin dans le suivi

Tableau 13 : Alimentation pour aller plus loin appel bilan N2

Profil alimentaire	
Poids (kg)	Champ libre numérique
Taille (cm)	Champ libre numérique
Indice de masse corporelle (IMC)	Calcul automatique (voir règle partie 3 - 4.1)
Faites-vous régulièrement une activité physique (sport, jardinage, bricolage, etc.) ?	Oui Non
Etes-vous physiquement très actif dans votre métier ?	Oui Non
Votre entourage vous considère-t-il comme un bon mangeur ?	Oui Non
Vous levez vous la nuit pour manger ?	Oui Non
Prenez-vous 3 repas par jour ?	Oui Non
Mangez-vous toujours en ayant une sensation de faim ?	Oui Non
Au cours de vos déplacements de moins de 1 km, utilisez-vous le plus souvent ?	La voiture Le vélo Vos jambes Autre : Précisez (Champ libre - 200 caractères)
Avez-vous pris du poids récemment ?	Oui Non
Êtes-vous attentif à votre poids ?	Jamais Parfois Souvent Toujours
Profil alimentaire (un seul choix possible)	Je mange ce que je veux sans me préoccuper de mon poids Je mange ce que je veux mais je fais un régime de temps en temps Je mange ce que je veux mais je suis toujours préoccupé par mon poids Je fais très attention à ce que je mange et je suis toujours attentif à mon poids Je suis en permanence au régime
L'appelant a modifié récemment son alimentation ?	Oui Non
Modifications du comportement alimentaire repérées par l'appelant depuis l'arrêt du tabac	Augmentation de l'appétit Pulsions pour certains aliments Augmentation du grignotage Fringales Autre : Précisez (Champ libre - 200 caractères)
Situation actuelle de l'appelant	Champ libre - 1000 caractères
Le type d'activité	Champ libre - 1000 caractères

<b>Combien de temps</b>	Champ libre - 1000 caractères
<b>A quelle fréquence</b>	Champ libre - 1000 caractères
<b>Propositions faites et acceptées par l'appelant</b>	Champ libre - 1000 caractères
<b>Carnet de suivi alimentaire effectué sur au moins 3 jours</b>	A cocher
<b>Objectif 1</b>	Champ libre - 1000 caractères
<b>Bouton + "Ajoutez un objectif"</b>	Faire apparaître Objectif 2 + Champ libre - 1000 caractères
<b>Bouton + "Ajoutez un objectif"</b>	Faire apparaître Objectif 3 + Champ libre - 1000 caractères
<b>Motivation à renforcer</b>	A cocher
<b>Stade de Prochaska sur les modifications de l'alimentation (un seul choix possible)</b>	Mangeur qui ne se préoccupe pas de son alimentation Mangeur indécis qui voudrait améliorer son alimentation Mangeur informé qui souhaite et se prépare à opérer un changement Mangeur qui a déjà modifié son comportement alimentaire Mangeur qui maintient certains changements alimentaires Mangeur ayant changé auparavant mais retour sur habitudes antérieures
<b>Observations (difficultés rencontrées, changements mis en place...)</b>	Champ libre - 1000 caractères

## 12- Actions réalisées (obligatoire)

**Actions réalisées**

☐ Réponse orale

☒ Envoi de documentation  
Sélectionner une brochure, dans "Envoi de documentation"

☐ Programmer un rendez-vous

☐ Report de rendez-vous

Aucun RDV prévu.

☒ Annulation de rendez-vous

☐ Orientation consultation tabacologie externe 🔍

☐ Orientation site internet

☐ Orientation autre ligne

☐ Imprimer le dossier personnel de l'appelant

☐ Informer le médecin traitant de la démarche d'arrêt par courrier

Figure 28 : Actions réalisés appel bilan N2

Tableau 14 : Actions réalisées appel bilan N2

Actions réalisées	
Réponse orale	
Envoi de documentation	
Programmer un rendez-vous	
Report de rendez-vous	
Annulation de rendez-vous	
Orientation consultation tabacologie externe	
Orientation site Internet	<a href="http://www.tabac-info-service.fr">www.tabac-info-service.fr</a> <a href="http://www.filsantejeunes.com">www.filsantejeunes.com</a> <a href="http://www.questionsexualite.fr">www.questionsexualite.fr</a> <a href="http://www.mangerbouger.fr">www.mangerbouger.fr</a> <a href="http://www.drogues-info-service.fr">www.drogues-info-service.fr</a> <a href="http://www.e-cancer.fr">www.e-cancer.fr</a> <a href="http://www.alcool-info-service.fr">www.alcool-info-service.fr</a> <a href="http://www.santepubliquefrance.fr">www.santepubliquefrance.fr</a> Autres sites
Orientation autre ligne	Sida Info Service (0 800 840 800)
	Fil Santé Jeunes (0800 235 236)
	SOS Amitié (09 72 39 40 50)
	Asthme et Allergies (0 800 19 20 21)
	Drogues info service (0 800 23 13 13)
	Alcool info service (0 980 980 930)
	Ecoute cannabis (0 980 980 940)
	Cancer Info Service (0 810 810 821)
	Autre
Imprimer le dossier personnel de l'appelant	Champ coordonnées postales qui s'ouvre - pré-rempli avec les informations du dossier de l'appelant
Informé le médecin traitant de la démarche d'arrêt par courrier	Champ coordonnées postales qui s'ouvre - bloquant si coché mais pas complété

### 13- Commentaire d'appel (**obligatoire**)

Appel en cours

Ce que dit ou demande l'appelant\*

Précisez

Saisie requise 2500 caractères restants

Commentaires/Recommandations données à l'appelant\*

Précisez

Saisie requise 2500 caractères restants

Figure 29 : Commentaires appel bilan N2

### 14- Proposition du rappel à 6 Mois (**obligatoire**)

Pour que nous puissions améliorer le service rendu par la ligne, accepteriez-vous d'être rappelé dans 6 mois?

☐ Oui ☐ Non Saisie requise

Formulaire enregistré le: 29-10-2024 16:21:57 Enregistrer Valider

Figure 30 : Proposition du rappel à 6 Mois appel bilan N2

### 5.3. Appel interrompu fiche N2

Tabacologue : TABACOLOGUE

Non abouti ou répondeur Numéro erroné dans le dossier Interrompu

Figure 31 : Boutons pour interrompre appel tabacologue

- ⇒ Possibilité de sélectionner
- Non abouti ou répondeur
  - Numéro erroné dans le dossier
  - Interrompu

Dans le bandeau du haut de la fiche ☐ cela met alors un terme à l'appel et ferme la fiche de l'appelant (après apparition pop-up pour confirmer le souhait de mettre un terme à l'appel)

Qualification automatique dans le statut de l'appel N2 enregistré dans l'historique d'appel.

#### 5.4. Fiche appel Rappel à 6 Mois



**Rappels à 6 mois**

Nom: \_\_\_\_\_ Prénom: \_\_\_\_\_ Rechercher Actualiser la page

Résultats trouvés : 319

Réf	Identité	Numéro(s) de téléphone	DOM/TOM	Date de rappel prévue	Nb tentatives injoignables (3 max)	Dernière tentative	Tabacologue	Commentaires	Action(s)
	Madame BPAEFCmkL2 Xte6Gbp1ne	0600000000 0600000000 0600000000		16/10/2024	2 tentative(s)	Il y a 13 jours	Marguerite C.	-	  

Figure 32 : Salle des rappels à 6 Mois en attente - Tabacologue

Accès aux rappels à 6 mois (R6M) via le menu à droite de l'écran ☐

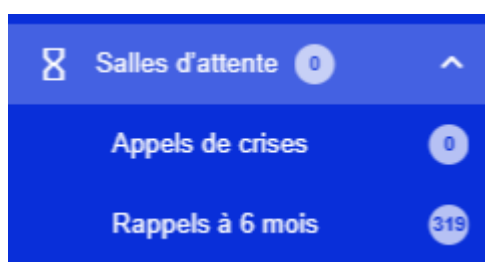


Figure 33 : Menu accès rappels à 6 Mois Tabacologue

##### 1- Règles de gestion d'affichage

Les rappels à 6 mois apparaissent automatiquement dans la liste 6 mois après le 1<sup>er</sup> contact avec le niveau 2 si l'appelant a donné son accord lors de cet entretien.

Les rappels à 6 mois sont classés par ordre chronologique, du plus ancien au plus récent (les nouveaux rappels apparaissent donc à la fin de la liste).

Après 3 tentatives en injoignable → disparition automatique du listing et qualification en injoignable.

##### 2- Script rappel à 6 Mois

Une fois que le rappel à 6 mois débute, il y a une 1<sup>ère</sup> phrase pour confirmer l'identité de l'appelant :

Validation identité  
Bonjour, je suis Tabacolog de Tabac info service. Vous êtes bien Madame BPAEFCmK2 Xte6Gbp1ne ? \*

☐ Oui
☐ Non

Commentaires :  

Ecrire ici

Enregistrer

Suivant

Figure 34 : Validation identité R6M Tabacologue

Tableau 15 : Validation identité rappel à 6 mois Tabacologue

Validation identité Rappels à 6 Mois		
<b>Vous êtes bien Mme/Mr XXX ? (Q1)</b>	Oui Non	
Si <i>Oui</i> à Q1	<b>Avez-vous quelques instants à m'accorder ? (Q2)</b>	Oui Non
Si <i>Non</i> à Q1	<b>Dans ce cas, pourriez-vous m'indiquer à quel moment je pourrai contacter Mr/Mme XXX ? (Q3)</b>	Oui Non
Si <i>Oui</i> à Q3	Champ date avec calendrier pour prévoir rappel	
Si <i>Non</i> à Q3	Mettre fin à l'appel « <i>Je vous remercie, n'hésitez pas à recontacter Tabac info service.</i> »	
Si <i>Non</i> à Q2	<b>Dans ce cas, puis-je vous recontacter ? (Q4)</b>	Oui Non
Si <i>Oui</i> à Q4	Champ date avec calendrier pour prévoir rappel	
Si <i>Non</i> à Q4	Mettre fin à l'appel « <i>Je vous remercie, n'hésitez pas à recontacter Tabac info service.</i> »	

Si « Oui » à Q2 ☐ début du script R6M

Si « Oui » à Q3 / « Oui » à Q4 / « Non » à Q3 / « Non » à Q4 ☐ Terminer l'appel

Tableau 16 : Statut tabagique rappel à 6 Mois tabacologue

Statut tabagique rappel à 6 Mois		
<b>Vous êtes actuellement ?</b>	<b>Non-fumeur</b> Fumeur NSP, refuse de répondre	1 seul choix possible - obligatoire
<b>Etes-vous vapoteur ? (Q1)</b>	Oui Non	1 seul choix possible - obligatoire
Si <i>Oui</i> à Q1	<b>Avec nicotine</b> <b>Sans nicotine</b>	1 seul choix possible
Commentaires	Champ libre	

⇒ Statut **Non-fumeur** lors du rappel à 6 Mois : un script particulier s'ouvre

Tableau 17 : Script non-fumeur rappel à 6 mois Tabacologue

Non fumeur		
<b>Depuis notre dernier appel, y a-t-il eu des périodes pendant lesquelles vous avez recommencé à fumer ? (Q1)</b>	Oui Non	1 seul choix possible - obligatoire
<b>Depuis combien de temps êtes-vous non-fumeur ? (Q2)</b>	Mois Semaine(s) Jour(s)	1 seul choix possible + champ numérique en dessous – nb inférieur à 100
<b>Avez-vous rencontré des difficultés particulières lors de votre arrêt du tabac ? (Q3)</b>	Oui Non	1 seul choix possible obligatoire
<i>Si Oui à Q3</i>	De l'irritabilité, une certaine agressivité Des troubles du sommeil, des insomnies De la tristesse, un état de déprime De l'anxiété, du stress Des difficultés de concentration Une envie très forte de fumer Une augmentation de votre appétit, une prise de poids Un encombrement des bronches, de la toux De la fatigue, un manque d'énergie Autre + champ libre	Plusieurs choix possibles
<b>Lors de votre premier contact avec un tabacologue du 39 89, vous a-t-on proposé de recevoir par courrier une ordonnance pour des substituts nicotiniques ? (Q4)</b>	Oui Non	1 seul choix possible obligatoire
<i>Si « Oui » à la Q4</i>	<b>Avez-vous accepté de recevoir l'ordonnance ? (Q5)</b>	Oui Non
<i>Si « Oui » à la Q5</i>	<b>L'avez-vous reçue ? (Q6)</b>	Oui Non
<i>Si « Oui » à la Q6</i>	<b>Pensez-vous que le fait d'avoir reçu une ordonnance vous a aidé(e) dans votre arrêt ? (Q7)</b>	Oui Non
<b>Avez-vous utilisé des substituts nicotiniques depuis que vous avez contacté le 39 89 ? (Q8)</b>	Oui Non	1 seul choix possible obligatoire
<i>Si « Oui » à la Q8</i>	<b>Pendant combien de temps les avez-vous utilisés ? (Q9)</b>	Mois Semaine(s) Jour(s) 1 seul choix possible + champ numérique en dessous – nb inférieur à 100
<b>Avez-vous utilisé d'autres aides/ressources dans votre démarche d'arrêt ? (Q10)</b>	Oui Non	
<i>Si « Oui » à la Q10</i>	Brochure + champ libre de saisie Livre + champ libre de saisie	Plusieurs choix possibles

	Site Internet + champ libre de saisie Entretien avec un professionnel de santé (R1)	
<i>Si R1 sélectionné</i>	Pharmacien Médecin généraliste Tabacologue Médecin spécialiste Infirmière Méthode parallèle Autre + champ libre de saisie	Plusieurs choix possibles

Tableau 18 : Script fumeur lors du rappels à 6 mois tabacologue

Fumeur		
<b>Depuis notre dernier appel, y a-t-il eu des périodes pendant lesquelles vous avez recommencé à fumer ? (Q1)</b>	Oui Non	1 seul choix possible - obligatoire
<b>Depuis combien de temps êtes-vous non-fumeur ? (Q2)</b>	Mois Semaine(s) Jour(s)	1 seul choix possible + champ numérique en dessous – nb inférieur à 100
<b>Avez-vous rencontré des difficultés particulières lors de votre arrêt du tabac ? (Q3)</b>	Oui Non	1 seul choix possible obligatoire
<i>Si Oui à Q3</i>	De l'irritabilité, une certaine agressivité Des troubles du sommeil, des insomnies De la tristesse, un état de déprime De l'anxiété, du stress Des difficultés de concentration Une envie très forte de fumer Une augmentation de votre appétit, une prise de poids Un encombrement des bronches, de la toux De la fatigue, un manque d'énergie Autre + champ libre	Plusieurs choix possibles
<b>Lors de votre premier contact avec un tabacologue du 39 89, vous a-t-on proposé de recevoir par courrier une ordonnance pour des substituts nicotiniques ? (Q4)</b>	Oui Non	1 seul choix possible obligatoire
<i>Si « Oui » à la Q4</i>	<b>Avez-vous accepté de recevoir l'ordonnance ? (Q5)</b>	Oui Non
<i>Si « Oui » à la Q5</i>	<b>L'avez-vous reçue ? (Q6)</b>	Oui Non
<i>Si « Oui » à la Q6</i>	<b>Pensez-vous que le fait d'avoir reçu une ordonnance vous a aidé(e) dans votre arrêt ? (Q7)</b>	Oui Non
<b>Avez-vous utilisé des substituts nicotiniques depuis que vous avez contacté le 39 89 ? (Q8)</b>	Oui Non	1 seul choix possible obligatoire
<i>Si « Oui » à la Q8</i>	<b>Pendant combien de temps les avez-vous utilisés ? (Q9)</b>	Mois Semaine(s) Jour(s) 1 seul choix possible + champ numérique en dessous – nb inférieur à 100
<b>Avez-vous utilisé d'autres aides/ressources dans votre démarche d'arrêt ? (Q10)</b>	Oui Non	
<i>Si « Oui » à la Q10</i>	Brochure + champ libre de saisie Livre + champ libre de saisie Site Internet + champ libre de saisie Entretien avec un professionnel de santé (R1)	Plusieurs choix possibles

<i>Si RI sélectionné</i>	Pharmacien Médecin généraliste Tabacologue Médecin spécialiste Infirmière Méthode parallèle Autre + champ libre de saisie	Plusieurs choix possibles
--------------------------	---	---------------------------

## 6. Gestion de la salle d'attente

Les appelants sont placés en salle d'attente par les téléconseillers du niveau 1 en fonction de l'urgence de la demande : appels de crise, appels pressés et appelants disponibles dans la journée.

Lorsqu'un tabacologue a du temps disponible, il consulte la page dédiée et appelle en priorité les appels de crise, puis les appels pressés et enfin les appelants disponibles dans la journée.

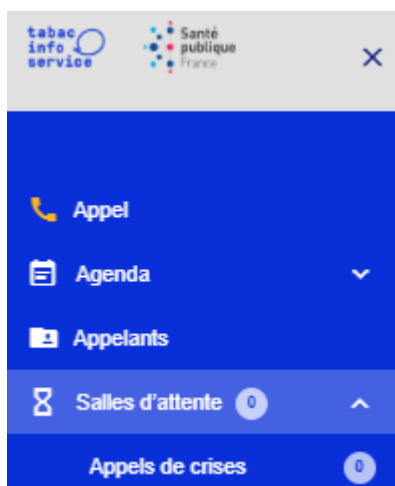


Figure 35 : Accès aux salles d'attentes depuis le menu tabacologue

Chaque tentative d'appel non aboutie est qualifiée en « injoignable ».

Après 3 tentatives restées sans réponse, l'appelant disparaît de la liste.

Chaque salle d'attente a une capacité maximale de 5 personnes (le nombre est visible côté N1 et mis à jour automatiquement pour que les conseillers puissent ajouter ou non des personnes en salle d'attente).

## 7. Gestion de l'agenda tabacologues

Les tabacologues ont la possibilité de proposer leurs plages de disponibilités via l'extranet. Dans le menu, ils ont un onglet « **mes vacances** » qui est dédié :

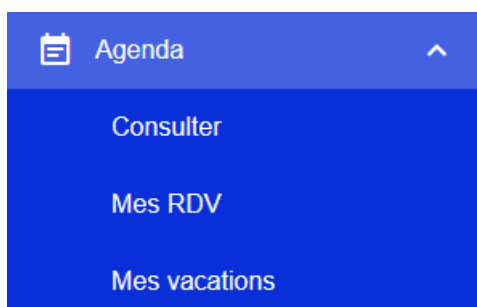


Figure 36 : Accès aux vacances depuis menu tabacologue

Ils définissent :

- la période : champ date début – champ date fin
- les horaires : champ heure « heure de début » et « heure de fin »
- le type de rendez-vous ( plage RDV / plage réservé)
- jour(s) concerné(s) : liste à cocher
  - Tous sélectionner ➔ si coché = tous les jours se cochent automatiquement
  - Lundi
  - Mardi
  - Mercredi
  - Jeudi
  - Vendredi
  - Samedi

**Gestion de mes vacances**

Début de la période  
Début de la période

Fin de la période  
Fin de la période

Spécialité  
Tabacologue

**Intervalle de temps**

Heure de début  
Heure de début

Heure de fin  
Heure de fin

Type de rendez-vous

+ Ajouter d'autres intervalles de temps

Jour(s) concerné(s)  
Veuillez sélectionner des options

Enregistrer

Figure 37 : Panneau de gestion de demandes de vacances tabacologue

Un bouton est disponible pour ajouter d'autres intervalles de temps et pouvoir en saisir plusieurs sur une seule et même demande ➔ *message d'erreur apparaît si même intervalle de temps déjà saisi précédemment.*

Si la vacation est prévue dans moins de 72h, elle devra être créée manuellement par le superviseur.

Le superviseur dans sa gestion de l'agenda peut soit affecter manuellement des permanences soit valider les créneaux proposés par les tabacologues.

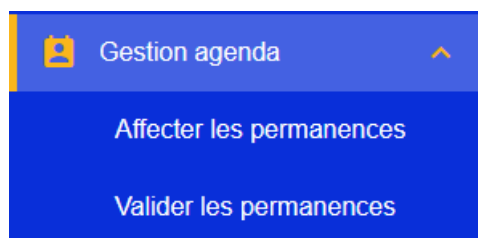


Figure 38 : Gestion agenda par superviseur N2

Le superviseur peut affecter les permanences qui seront directement disponibles dans l'agenda, en définissant la période, les horaires, le tabacologue et le type de RDV (notamment entre tabacologue ou nutritionniste) :

**Affecter les permanences**

Début de la période  
Début de la période

Fin de la période  
Fin de la période

**Intervalle de temps**

Heure de début  
Heure de début

Heure de fin  
Heure de fin

Type de rendez-vous  
▼

×

[+ Ajouter d'autres intervalles de temps](#)

**Spécialité**

☒ Tabacologue
 ☐ Nutritionniste

Tabacologue\*  
 Veuillez sélectionner des options ▼

Jour(s) concerné(s)  
 Veuillez sélectionner des options ▼

[Enregistrer](#)

Figure 39 : Affecter des permanences gestion superviseur N2

Sinon, il peut consulter les plages proposées par les tabacologues et soit les refuser, soit les accepter afin qu'elles soient disponibles dans l'agenda :

**Valider les permanences**

Début de la période  
Début de la période

Fin de la période  
Fin de la période

Tabacologue à l'origine de la demande  
 Veuillez sélectionner des options ▼

Statut des vacances  
 En attente de validation ▼

[Rechercher](#)

						Accepter Tout	Refuser Tout	Enregistrer
Id	Permanence	Spécialité	Tabacologue	Type de rendez-vous	Plages horaires	Statut ●	Motif du refus	
████	01/11/2024	Tabacologie	██████████	Plage RDV	08.30 - 12.30	<input type="radio"/> Accepter <input type="radio"/> Refuser		
████	01/11/2024	Tabacologie	██████████	Plage RDV	13.00 - 20.00	<input type="radio"/> Accepter <input type="radio"/> Refuser		
████	04/11/2024	Tabacologie	██████████	Plage RDV	17.00 - 21.00	<input type="radio"/> Accepter <input type="radio"/> Refuser		

Figure 40 : Validation des vacances par le superviseur N2

\*lors d'un refus : le superviseur doit saisir un motif pour préciser la raison du refus

Il existe un menu pour le superviseur pour choisir la période concernée, s'il souhaite filtrer sur certains tabacologues et selon le statut des vacances.

Le statut des vacances est sous format de liste déroulante :

- Toutes les vacances
- En attente de validation
- Vacances acceptées
- Vacances refusées

## 8. Consulter l'historique des appels d'un dossier appellant

Pour y accéder plusieurs possibilités :

- Depuis le module recherche d'un dossier, en cliquant sur le bouton en haut « Historique d'appel »

The screenshot shows a web interface for searching callers. At the top, there's a breadcrumb trail: 'M. test patrick test patrick' > 'Historique d'appel'. Below this is a section titled 'Rechercher un appellant'. It contains several input fields: 'Référence' (with a sub-label 'Référence'), 'Prénom' (with a sub-label 'Prénom'), 'Nom' (with a sub-label 'Nom'), 'Code Postal' (with a sub-label 'Code Postal'), 'Commune' (with a sub-label 'Commune'), and 'Téléphone' (with a sub-label 'Téléphone'). There are also checkboxes for 'Recherche exacte' and 'Anonymat' (with options 'Indéfini', 'Oui', and 'Non'). A blue 'Rechercher' button is located at the bottom right.

Figure 41 : Module de recherche appellant

- Depuis le module des R6M à faire – à l'extrémité de la ligne il y a le symbole de l'historique d'appel

The screenshot shows a table titled 'Rappels à 6 mois'. It has a search bar at the top with 'Nom' and 'Prénom' fields and a 'Rechercher' button. Below the search bar, it says 'Résultats trouvés : 387'. The table has the following columns: 'Réf', 'Identité', 'Numéro(s) de téléphone', 'DOM/TOM', 'Date de rappel prévue', 'Nb tentatives injoignables (3 max)', 'Dernière tentative', 'Tabacologue', 'Commentaires', and 'Action(s)'. A single row is visible with the following data: '894538', 'Madame BPAEFCmkL2 Xte6Gbp1ne', '0600000000', '16/10/2024', '2 tentative(s)', 'Il y a 18 jours', a redacted name, and a redacted comment. The 'Action(s)' column contains icons for a phone, a red 'X', and a document.

Figure 42 : Ligne depuis rappel à 6 mois pour accéder à l'historique d'appel

Dans cet historique d'appel il y a les informations suivantes :

- ID : id de l'appel (un appel = un id)
- Date de l'appel (du plus ancien au plus récent) : avec date + heure début et heure fin
- Sens avec une flèche : Entrant ou Sortant
- Intervention(s) : nom du tabacologue/conseiller
- Commentaire(s) : le champ commentaire de la fiche appel N1 ou N2
- Qualification de l'appel : le champ qualification de la fiche appel N1 ou N2
- Statut de l'appel : Clos/Injoignable/Non abouti ou répondeur/En cours/Interrompu/Abandonné/Refus historisation/Numéro erroné
- Action(s) : image d'un dossier ➔ si on clique dessus, ouverture en bas de la page d'informations complémentaires sur l'appel

### Actions :

Pour l'appel fiche N1 : Actions réalisées qui apparaît en plus (visible pour le N1 et le N2)

Pour l'appel fiche N2 : statut tabagique, données médicales, motivations, dépendances, stratégies d'aide à l'arrêt, stratégies actuelles, actions réalisées (seulement visible en N2 → que Actions réalisées visible pour le N1 qui ouvre cet historique)

Id	Date d'appel	E/S	Intervention(s)	Commentaire(s)	Qualification de l'appel	Statut de l'appel	Action(s)
[REDACTED]	-	↙	TABACOLOG TABACOLOG Tabacologue	Statut tabagique: Non fumeur Commentaires:	Rappel à 6 mois	En cours	
[REDACTED]	11/05/2024 18:38 -	↙	[REDACTED] Tabacologue	-	-	Non abouti ou répondeur	
[REDACTED]	04/05/2024 18:13 - 18:35	↙	[REDACTED] Tabacologue	-	Appel bilan tabac - Avec courrier au médecin	Clos	
[REDACTED]	16/04/2024 18:08 - 18:36	↙	[REDACTED] Tabacologue	-	Appel bilan tabac - Sans courrier au médecin	Clos	
[REDACTED]	15/04/2024 14:27 - 14:33	↗ +	[REDACTED] Téléconseiller	[REDACTED]	Demande de conseil personnalisé pour arrêter de fumer	Clos	

Figure 43 : Historique d'appel

## 9. Gestion des documents

Type	Objectif/Contenu	Profil pouvant effectuer une action	Profil pouvant gérer	Informations de la catégorie
Brochures	Listing des brochures disponibles pour MAJ ou créer ou supprimer	Téléconseiller + Superviseur N1	Téléconseiller + Superviseur N1 + Admin SPF	Liste des brochures et statut (actif/non actif) + référence + nom
Courrier médecin traitant	Liste des courrier médecin traitant pour informer de la démarche d'arrêt (question au niveau N2)	Téléconseiller + Superviseur N1	Téléconseiller + Superviseur N1	Ref courrier Date de création Nom du conseiller Type Imprimé le Imprimé par Bouton pour imprimer
Courrier remerciement médecin traitant	Liste des courrier médecin traitant pour informer de la démarche d'arrêt (question au niveau N1)	Téléconseiller + Superviseur N1	Téléconseiller + Superviseur N1	Ref courrier Date de création Nom du conseiller Type Imprimé le Imprimé par Bouton pour imprimer
Dossier appellant	Demande d'impression du dossier par l'appelant lors d'un appel N2	Tabacologue – Superviseur N2	Tabacologue – Superviseur N2	Ref courrier Date de création Nom du conseiller Type Imprimé le Imprimé par Bouton pour impression

Figure 44 : Gestion des documents par type

## 10. Gestion utilisateurs

Onglet sur le menu du bandeau de gauche ➔ avant dernier bouton

2 choix :

- Recherche un utilisateur
- Créer un utilisateur

Les profils qui y ont accès sont :

- Superviseur N1 ➔ ne peut créer que des profils N1 (Téléconseiller, Téléconseiller +, Superviseur N1, Admin N1)
- Admin N1 ➔ ne peut créer que des profils N1 (Téléconseiller, Téléconseiller +, Superviseur N1, Admin N1)
- Superviseur N2 ➔ ne peut créer que des profils N2 (Tabacologue, Superviseur N2, Admin N2)
- Admin N2 ➔ ne peut créer que des profils N2 (Tabacologue, Superviseur N2, Admin N2)
- Admin SPF ➔ ne peut créer que des profils N1 (Téléconseiller, Téléconseiller +, Superviseur N1, Admin N1) + Admin SPF

Pour créer un utilisateur les champs obligatoires sont :

- Profil : liste déroulante selon profil connecté
- Civilité : liste déroulante ➔ Monsieur/Madame/Mademoiselle/Médecin/Professeur
- Nom : Champ libre
- Prénom : Champ libre
- Login (à créer) : Champ libre
- Email : mail
- Groupe : TIS/Sophia choix liste déroulante (si Sophia précision pour le centre avec liste déroulante)

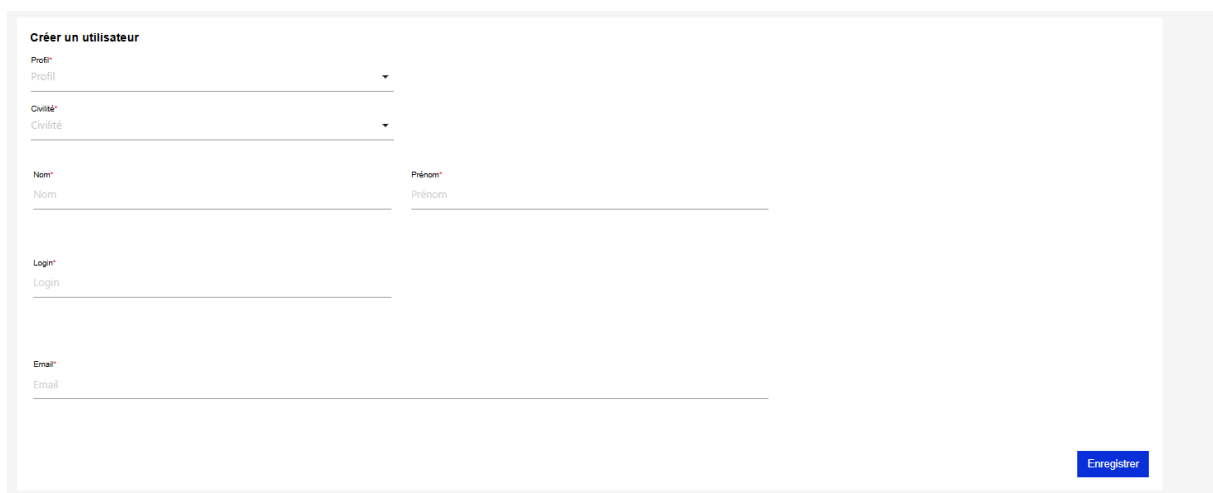


Figure 45 : Création d'un utilisateur

Il existe également un module de recherche pour modifier, ou activer ou désactiver certains profils. Les profils possibles à la recherche sont les mêmes que ceux possibles en création selon le profil qui est connecté.

Figure 46 : Module recherche utilisateurs

## 11. Accès aux ressources

Sur le menu de gauche, tout en bas il y a un accès aux ressources :

- Pages jaunes ➔ renvoi directement vers le site <https://www.pagesjaunes.fr/>
- Tis.fr ➔ renvoi directement vers le site tis <https://www.tabac-info-service.fr/>
- FAQ ➔ accès FAQ en lien avec le niveau 1 ou 2 (profil connecté)