

Annexe 2 : Outil d'historisation des lignes Adalis : Drogues-info service - Alcool info service - Joueurs info service - Ecoute cannabis

Santé publique France gère l'hébergement et la maintenance de l'outil d'historisation des appels Adalis

Les conseillers saisissent une fiche de renseignement dans l'outil d'historisation fourni par SpF pour chaque appel traité.

La fiche s'ouvre automatiquement en début de conversation, avec récupération du numéro appelé.

ADALIS

Intranet

pré accueil (Pré-accueil)

Aide ?

Déconnecter

Appels

Commande de documents

> Accueil > 24-09-1168392

Retour à la liste

Appel

Données téléphoniques

Exporter · Supprimer · Annuler · Enregistrer · Fermer

Appel 24-09-1168392

Nom du CAT : pré accueil

Pôle : Paris

Tranche : L1

Date : 19/09/2024

Début d'appel : 12:18:54

Fin d'appel : 12:20:11

Temps écoulé : 00:01:17

Type d'appel

Type d'appel

☐ Appel périphérique

☒ Demande simple

☐ Transfert

☐ Report

Appelant

Sexe : Féminin

Age : Ne sait pas

Pseudo :



Numéro appelé : Ecoute cannabis

Connaissance du numéro

Action : Campagne Santé publique France

Support : Internet

Commentaire

B **I** **U**  

Avis, insatisfaction

Coordonnées de service téléphonique

Demande de documentation

Dénonciation

Exposé

Information

Journaliste

Modification du répertoire

Stage, emploi, bénévole

Chemin:

☐ Entretien difficile

Autre transmission

☐ Autre transmission

Exporter · Supprimer · Annuler · Enregistrer · Fermer

Elle se compose de trois blocs :

TYPE D'APPEL

Il est à sélectionner par clic sur bouton radio et à préciser par choix dans une liste pour les appels indésirables (périphériques) et les demandes simples :

Appel périphérique :

- Blague - scénario
- Muet - raccroché - bruitage
- insulte - appel sexuel
- Erreur
- Adalis (appel de Santé publique France/ test)
- Site de jeux en ligne (les appelants pensent appeler le support technique d'un site de jeux en ligne)

Demande simple :

- Avis, insatisfaction
- Coordonnées de service téléphonique
- Demande de documentation
- Dénonciation
- Exposé
- Information
- Journaliste
- Modification du répertoire
- Stage - emploi - bénévolat

Transfert d'appel (vers les écoutants d'adalis)

Report d'appel (lorsque le transfert n'est pas possible - aucun écoutant disponible et file d'attente saturée)

APPELANT : informations principalement à sélectionner à partir de listes, une seule zone de saisie

Sexe de l'appelant :
Féminin
Masculin
Indéterminé

Age de l'appelant : saisie libre

Numéro appelé : le numéro est sélectionné automatiquement au décroché de l'appel
Alcool info service
Drogues info service - 01 70 32 13 13
Drogues info service - 0 800 23 13 13
Ecoute cannabis
Joueurs info service

Connaissance du numéro : composé de deux listes

Support :

Internet
Télévision
Radio
Presse
Support Adalis
Professionnel - Structure
Entourage
Autre support

Action de communication :

Campagne Santé publique France
Campagne MILDECA
Autre campagne

COMMENTAIRES

Cette zone de saisie libre est à utiliser dans certaines situations définies lors des formations

AUTRE TRANSMISSION

Cette zone permet au téléconseiller de faire remonter la fiche d'appel au superviseur, en cliquant sur une case à cocher et en indiquant un titre de transmission de la fiche .

Les fiches d'appel à transmettre sont définies lors des formations

La saisie peut s'effectuer en cours d'appel ou post-appel et ne prend que quelques secondes pour la grande majorité des appels.

L'outil d'historisation permet également aux conseillers de saisir les demandes de documentation.

Saisie d'une nouvelle commande

Annuler Enregistrer

Commande de documents

Types de documents

Ajouter un type de document

Date :

Structure :

Civilité :

Nom : Prénom :

Adresse :

Adresse (suite) :

Code postal : Ville :

Email :

Téléphone :

Origine :

Type de document	Quantité	
Addiction drogues alcool info service - Carte (DT0321320C)	100	✗
Adalis - Brochure 10x10 - Pour être aidé, pour s'informer (DT0318519B)	50	✗
Alcool info service - Affiche 40x60 (DT0220520A)	5	✗

Annuler Enregistrer

ADALIS Contacts / Suggestions : espaceadalis@drogues-info.fr
Version du 18/06/2020

Le conseiller doit saisir les coordonnées de l'appelant :

- Structure - Organisme
- Civilité
- Nom
- Prénom
- Adresse
- Complément d'adresse
- Code postal
- Ville
- Adresse mail
- Téléphone

et sélectionner, dans une liste, les documents désirés, en saisissant pour chacun la quantité.

Les documents Adalis disponibles sont :

- Affiche petit format tous dispositifs
- Affiche grand format tous dispositifs
- Carte Adalis tous dispositifs

Brochure Adalis tous dispositifs
Affiche petit format drogues info service
Affiche grand format drogues info service
Carte drogues info service
Affiche petit format alcool info service
Affiche grand format alcool info service
Carte alcool info service
Affiche petit format joueurs info service
Affiche grand format joueurs info service
Carte joueurs info service
Affiche petit format écoute cannabis
Affiche grand format écoute cannabis
Carte écoute cannabis