



Aider les personnes dans le besoin

Les lignes d'assistance sont en première ligne pour répondre aux enfants et aux adultes en détresse. Grâce à des numéros de téléphone courts et reconnaissables (semblables à ceux du 911 aux États-Unis), les lignes d'assistance de plus de 140 pays reçoivent des appels urgents de personnes victimes de violence, d'abus, de négligence, de problèmes de santé mentale ou d'autres problèmes graves.

Le défi initial: Dans le monde, les lignes d'assistance téléphonique destinées aux enfants reçoivent plus de 30 millions d'appels par an, et ces lignes ont du mal à répondre pleinement aux besoins des enfants en détresse. Des millions d'appels restent sans réponse. La plupart des lignes d'assistance sont confrontées à des technologies dépassées et à des canaux de communication limités, reposant presque exclusivement sur les appels vocaux. Cependant, **de plus en plus de personnes - notamment les enfants - utilisent les réseaux sociaux et les SMS comme principal moyen de communication.** Les jeunes d'aujourd'hui se sentent souvent plus à l'aise de discuter de questions sérieuses ou délicates par texto ou par chat, plutôt que par appel vocal. C'est pourquoi un centre de contact moderne basé sur le cloud permettrait à la fois de se connecter avec les enfants sur les plateformes qu'ils utilisent et d'améliorer la productivité des conseillers.



CLOUD BASED



MULTI PLATFORM



INCREASED REACH

Co-créer la Prochaine Génération de Centres de Contact d'Assistance Téléphonique

Pour répondre à ces besoins, Tech Matters a développé Asele™, une plateforme de centre de contact open-source et basée sur le cloud. Asele a été crée en partenariat avec Child Helpline International (CHI) et plus de 160 membres dans près de 140 pays. Dix services nationaux d'aide à l'enfance représentant les divers membres mondiaux ont testé chaque nouvelle version du prototype, ce qui a donné lieu à une plateforme opérationnelle d s début 2021. Les membres de CHI ont vu un réel avantage à s'unir pour construire une plateforme commune innovante, évitant ainsi aux services d'assistance de payer pour des solutions technologiques individuelles.

La conception d'Asele

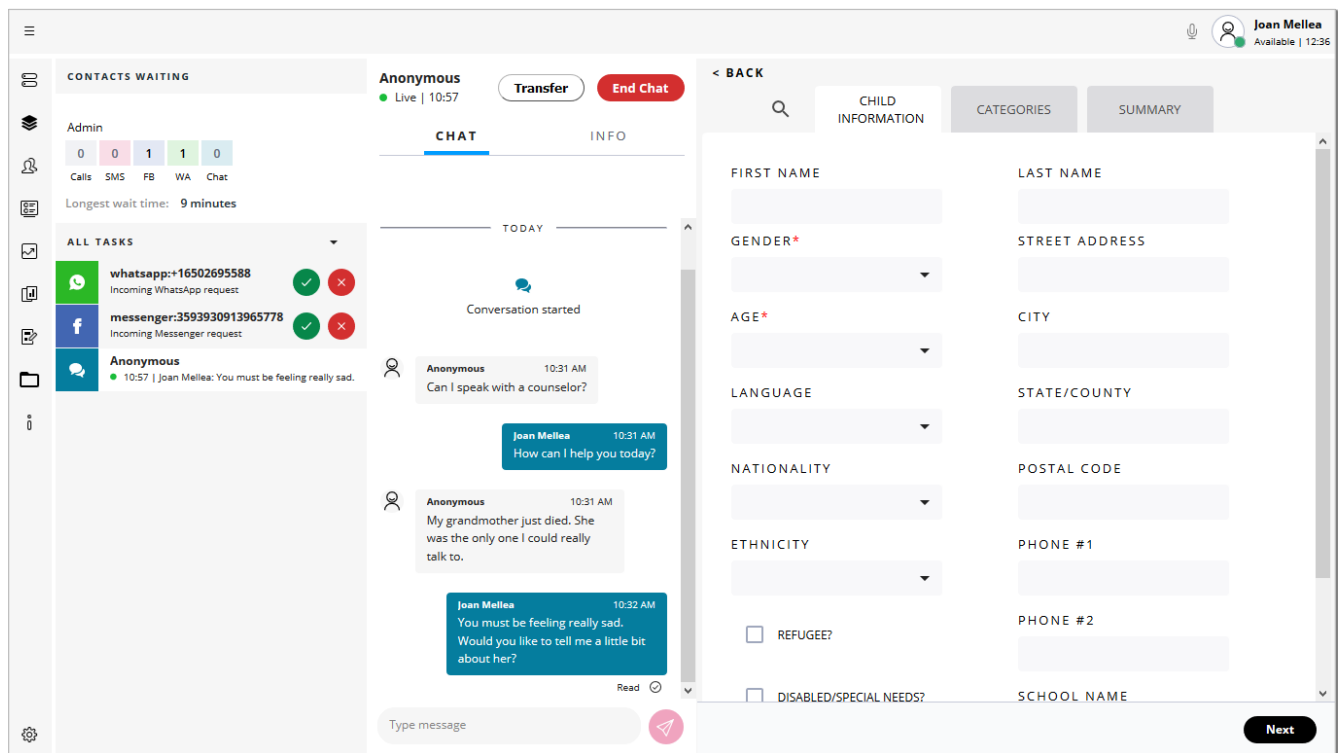
- Fournit un système de centre de contact moderne, entièrement intégré, permettant aux enfants ainsi qu'aux adultes de joindre les conseillers par téléphone, SMS, webchat, Facebook Messenger, WhatsApp, Twitter ou Instagram.
- Est basé sur le cloud, rendant possible le travail à distance des conseillers.
- Est personnalisable pour répondre aux besoins des lignes d'assistance individuelles et ce, dans la langue souhaitée.
- Inclut des chatbots optionnels et configurables pour faciliter la gestion des files d'attente, la collecte de données et les enquêtes automatiques post-conversation.
- Offre des workflows de gestion de cas optionnels pour aider les conseillers et les superviseurs à assurer le suivi et la gestion des cas.
- Prend en charge le suivi des conversations en temps réel et les outils d'évaluation de la qualité des appels traités pour les superviseurs.
- Fournit des rapports et tableaux de bord complets pour chaque centre de contact afin de gérer les opérations et analyser les tendances.
- Pour les lignes d'assistance destinées aux enfants, met en œuvre le cadre de données unifié CHI, permettant une compilation facile des données entre les pays, fournissant des outils puissants pour la défense des enfants et posant ainsi les bases d'une plus grande utilisation des pratiques fondées sur des preuves.



“ Nous pensons que le mouvement mondial des lignes d'assistance téléphonique pour les enfants sera en mesure de servir près de 100 millions d'enfants par an, soit plus du triple du nombre d'enfants que nous aidons actuellement chaque année, et ce, sans augmentation significative des coûts pour chaque ligne d'assistance. La conception d'Asele offre ainsi de nouvelles possibilités de comprendre et défendre les besoins des enfants. Cette innovation fait progresser l'ensemble du domaine. ”

Jeroo Billimoria, fondateur de Child Helpline International et de la Fondation Childline India.





Comment fonctionne Aselo

- Utilise une interface à écran unique, basée sur un navigateur, intégrant simultanément plusieurs canaux de communication et permettant ainsi aux conseillers d'aider plus de contacts à la fois.
- Assure la confidentialité et la sécurité des données personnelles collectées lors des appels. Cette exigence est pour Tech Matters une question primordiale. Ainsi, toutes les données collectées appartiennent exclusivement à la ligne d'assistance individuelle.
- Fait appel à un processus de conception communautaire et modulaire, répondant aux principales priorités des utilisateurs de lignes d'assistance ; de nouvelles fonctionnalités gratuites sont ajoutées à Aselo plusieurs fois par an.
- Utilise majoritairement une infrastructure en cloud, pour les lignes d'assistance utilisant Aselo.
- Est open-source, ce qui permet aux helplines d'améliorer, d'adapter et d'exploiter librement la plateforme en utilisant leurs propres technologies ou en recourant, au choix, à des prestataires.
- Fonctionne sur Amazon Web Services et la plateforme de centre de contact programmable Twilio Flex, s'intégrant ainsi aussi bien aux opérateurs de télécommunications qu'aux entreprises de médias sociaux existants.
- Est fourni avec un service de mise en œuvre du logiciel, tels que la personnalisation, la formation, le support technique et des efforts de partenariat plus importants sur plusieurs lignes d'assistance.
- Est conçu et exploité par une organisation à but non lucratif dont les membres ont pour but unique de rendre les lignes d'assistance plus efficaces, excluant ainsi de simples objectifs commerciaux.

Nos soutiens

Aselo a été lancé avec One Family Foundation ; d'autres soutiens majeurs incluent : Child Helpline International, le End Violence Fund, Twilio.org, Schmidt Futures, Meta, Okta et le Genesis Group.

Connectons-nous

Voulez-vous en savoir plus sur cette initiative et sur la manière dont vous ou votre organisation pourriez utiliser - ou soutenir - Asele et ses applications ? Que vous soyez directeur général, membre du conseil d'administration ou conseiller d'un service d'assistance téléphonique, une organisation qui travaille pour financer ou soutenir une question sociale, ou un technicien désireux d'appliquer ses talents au domaine de la technologie au service du bien, nous serions ravis de discuter avec vous. Contactez-nous à l'adresse contact@asele.org ou visitez Asele.org.



<https://techmatters.org>



À propos de Tech Matters

Tech Matters est une organisation à but non lucratif basée dans la Silicon Valley dont la mission est de faire profiter l'humanité entière des avantages de la technologie, et pas seulement les 5 % les plus riches. Puisque le secteur social est souvent en retard dans l'application de la technologie pour le bien, Tech Matters travaille main dans la main avec des visionnaires du changement social pour élaborer les solutions technologiques nécessaires à un véritable changement des systèmes, afin de créer un impact positif à grande échelle. Le personnel de Tech Matters est composé d'experts en technologie passionnés par la justice sociale et déterminés à favoriser un changement social positif. Vous pouvez nous trouver à l'adresse TechMatters.org, et nous suivre sur [Twitter](#), [Facebook](#) et [LinkedIn](#).

