

Architecture fonctionnelle globale

- [Présentation de l'architecture fonctionnelle](#)

Présentation de l'architecture fonctionnelle

L'architecture fonctionnelle de la boîte à outils Pro-CCM repose sur une conception modulaire et progressive, pensée pour offrir une expérience fluide, interactive et orientée vers l'utilisateur. Elle combine des composantes techniques robustes avec une organisation logique de l'information, afin de faciliter l'accès aux ressources tout en garantissant la sécurité, la personnalisation et l'accompagnement continu.

L'outil comprend une interface utilisateur intuitive, accessible via un navigateur web, organisée de manière hiérarchique, allant d'une vue d'ensemble vers des contenus plus détaillés. L'utilisateur est guidé depuis la page d'accueil, qui présente rapidement le modèle Pro-CCM, vers des sections dédiées telles que l'introduction stratégique, les procédures et protocoles, les ressources de formation, les outils digitaux, l'espace communautaire et les publications. La navigation suit une logique de progression : les utilisateurs sont invités à consulter les principes généraux et les documents méthodologiques avant d'accéder aux ressources détaillées telles que les manuels de formation, les outils interactifs et les supports multimédias.

Un moteur de recherche intelligent facilite la découverte des contenus pertinents à travers des filtres contextuels : par moment d'implémentation du modèle (avant, pendant, après le déploiement...), par dimension du modèle (soins communautaires, référence et/ou accompagnement, renforcement de centre de santé, plaidoyer, etc.), ou encore par cycle de transformation (conception, implémentation directe, recherche, plaidoyer...). La base documentaire centralise l'ensemble des ressources essentielles (manuels de formations, protocoles, guides, SOPs, outils numériques, tout autre support pouvant faciliter l'adoption et la mise en œuvre du modèle Pro-CCM), tout en garantissant un accès sécurisé et conditionné selon les niveaux de lecture et d'avancement de l'utilisateur.

L'interaction communautaire est soutenue par un espace de discussion, permettant le partage d'expériences, la résolution collaborative de problèmes et l'animation de la communauté d'utilisateurs. Un chatbot intelligent est intégré pour répondre aux questions fréquentes et orienter vers les ressources adéquates, complété par un formulaire de contact direct pour les demandes spécifiques. Chaque ressource est accompagnée d'un système de retour intégré afin de recueillir les retours des utilisateurs et d'identifier les axes d'amélioration.

Sur le plan administratif, un tableau de bord permet aux équipes de suivre les téléchargements, de gérer les accès différenciés (administrateurs, utilisateurs particuliers, utilisateurs standards) et d'analyser les interactions pour adapter en continu l'offre documentaire. Un système d'analyse statistique permet de suivre les indicateurs d'usage en temps réel et de produire des rapports consolidés pour alimenter la stratégie d'évolution de l'outil.

En complément, un dispositif structuré de suivi et d'analyse des retours utilisateurs alimente le processus d'amélioration continue. Ce dispositif combine des méthodes quantitatives (données de navigation, taux de clics, consultations par ressource, fréquence des échanges) et qualitatives (analyse des commentaires sur le forum, retours envoyés via les formulaires intégrés, questions

adressées au chatbot). Ces données sont exploitées pour identifier les ressources les plus ou les moins utilisées, repérer les points de blocage, et recueillir les suggestions d'évolution. L'analyse thématique, appuyée si besoin par des outils d'intelligence artificielle, permettra d'extraire des tendances pertinentes. Ce système permettra d'opérationnaliser un cycle d'itérations régulières sur les contenus, les fonctionnalités et l'ergonomie, en assurant une adaptation continue aux besoins réels des utilisateurs.

Techniquement, l'outil repose sur un CMS flexible, de type Software WIKI, configuré en arborescence et sécurisé via un hébergement cloud (GCP, Azure ou AWS). Il intègre des fonctionnalités avancées comme des accès conditionnés par progression, des notifications automatiques pour signaler les mises à jour de ressources, et un système de classification des discussions dans le forum. L'ensemble est conçu pour garantir une interopérabilité future, une protection des données et une accessibilité renforcée.

Cette architecture vise à offrir un outil complet et durable, à la fois référentiel de bonnes pratiques, centre de formation numérique et espace collaboratif pour les acteurs du Pro-CCM à travers le monde.