

## Préambule :

La mise en service du nouveau système d'informatique et de téléphonie du SAMU engendre une perte temporaire du lien informatique avec « START » et des modifications pour contacter téléphoniquement le CRRA ou le CTA depuis les salles opérationnelles de la plateforme commune.

Il reste toutefois indispensable de se transmettre mutuellement les informations concernant le secours à personne.

Le mode dégradé ci-dessous vient donc temporairement en complément de notre procédure « prise d'appel SAP ».

## Transfert au CRRA lors d'appels « 18 » :

Après avoir renseigné la grille « START » :

- numéro de l'appelant
- son Nom
- la commune
- l'adresse
- la nature d'intervention
- si possible le nom et l'âge de la victime

Appeler le SAMU par la touche F1 suivie d'une des touches suivantes :

- touche « Urgence » pour urgence vitale, avec ou sans conférence
- touche « Conf » pour appelant en conférence
- touche « Info » pour information d'une mission statutaire ou autre info.

Communiquer à l' ARM tous les éléments ci-dessus pour saisie sur son logiciel puis lui passer le correspondant dans le cadre d'une conférence (**horodatage « START » à effectuer**).

- La touche « bilan » sert à transférer un bilan reçu par le « 18 »
- La touche « Bilurg » sert à transférer un bilan urgent reçu par le « 18 »

**Nota** : Une fiche papier peut également être utilisée pour transmettre ces informations **dans le cas d'une activité exceptionnelle (tous les opérateurs SP sollicités) et sur décision du chef de salle** qui dispose de ce document.

## Transfert au CTA lors d'appels « 15 » :

Après avoir renseigner la grille « eRM », l'ARM appelle le CTA puis transmet les éléments dans l'ordre préétabli pour saisie d'une grille « START » par l'opérateur CTA. Il indique ensuite une nature d'intervention parmi les suivantes :

- mission statutaire des SP (indication de la nature qui est alors sélectionnée par l'opérateur SP ; soit un de nos codes sinistres classiques, soit intervention SAP domicile ou SAP travail en cas d'absence de détresse vitale)
- carence (l'opérateur saisit le code carence ambulance HO HDT)
- appui logistique (l'opérateur saisit le code transport VSAV dans le cadre du SMUR)

| Rédacteur | Relecture | Visa SAMU | Validation DDSIS | Date |
|-----------|-----------|-----------|------------------|------|
|           |           |           |                  |      |