

# PROCEDURE OPERATIONNELLE

## PRISE D'APPEL TA (1/4)

SDIS 63  
POP -  
GMOO  
SDO/CTA  
CODIS

PAM/PJ

Fiche N°1 B

Version N° 3  
14/12/2017

### OBSERVATIONS

Les appels TA sont traités par les opérateurs TA la journée en semaine, puis par les opérateurs CTA les nuits en semaine, les weekends et jours fériés.

### ENVOI DES MOYENS DU SDIS SYSTEMATIQUE DANS LES CAS SUIVANTS

- Absence de réponse en phonie et lors d'un contre-appel
- Urgence absolue et Urgence relative (précisions en fin de procédure)
- Dans tous les cas, **informer la régulation ou faire réguler après départ** dans la mesure du possible après contre-appel par TPH.

### CAS DES APPELS NON URGENTS A TRAITER IMPERATIVEMENT APRES UN CONTRE-APPEL A PARTIR DES POSTES TA

- 1 Demande médicale :
  - En journée semaine : transfert de l'appel auprès du médecin traitant par mise en conférence, dans la mesure où les coordonnées sont identifiées sur la base "TA". En l'absence de réponse, transfert de l'appel auprès de l'ARM du SAMU par mise en conférence.
  - Les nuits et jours fériés : transfert de l'appel auprès de l'ARM du SAMU (permanence des soins).
- 2 Demande d'information :
  - Information concernant la TA, transfert vers le gestionnaire ou renseignement de la main courante en fonction de l'horaire.
  - Autres informations n'entrant pas dans le cadre d'une demande de secours (exemple : panne électrique), transfert de l'appel auprès des personnes à prévenir par mise en conférence.
- 3 Tests et essais :
  - Réception et traitement.

### Réception d'appel en fonction de l'équipement

#### **HALF DUPLEX**

Nécessaire de cliquer pour "PARLER" et "ECOUTER"

Qeurope Classe 2

Qeurope Classe 1

Oplus Classe 2

Oplus Classe 1

Pour toute information sur l'abonné, il faut acquitter l'appel par "INFO ABONNE".

#### **FULL DUPLEX**

Pas Nécessaire de cliquer pour "PARLER" et "ECOUTER"

Qeasy

Qeurope FD Classe 1



### MEMENTO

#### QUESTIONS A POSER LORS D'UNE PRISE D'APPEL

QUI appelle ?

QUI CELA concerne ?

QUE se passe t'il ?

#### POUR UN CONTRE-APPEL

Raccrocher et Attendre 1 à 2 minutes.

ETRE VIGILANT sur les informations des fiches "abonnés" (emplacement des clés, personnes à prévenir le plus proche du domicile, etc)

#### URGENCE RELATIVE :

Toutes lésions accidentelles ou traumatiques, les relevages, les chutes, etc.

Rédacteur

Relecture

Information SAMU

Validation DDSIS

Date

--	--	--	--	--

Les personnes à prévenir peuvent être prévenues dans la situation d'"URGENCE" et après l'envoi des secours : privilégier les personnes proches du domicile de l'abonné et possédant les clés.

# PROCEDURE OPERATIONNELLE PRISE D'APPEL TA (3/4)

SDIS 63  
POP -  
GMOO  
SDO/CTA  
CODIS

PAM/PJ

Fiche N°1 B

Version N° 3  
14/12/2017

## TRAITEMENT D'UNE ALERTE COMPORTEMENTALE

### Réception de l'alerte dans WBB :

- Une alerte comportementale se matérialise comme une alerte SOS, de couleur orange et classée en « anomalie activité comportementale »
- La fiche abonné correspondant à cette alerte est automatiquement affichée



### Traitement de l'alerte dans WBB :

- L'opérateur prend en charge l'alerte reçue comme d'habitude

Historique Création Risque Report Ajouter journal fiche Visualiser fiche 12/10/2017 09:49

Alarmes prises : 1  
anomalie activité comportementale 09460376 1219 MR SHOWROOM ALARME

gentle MR SHOWROOM ALARME Abonné : 2018999 Parc : CQ61 Etat de l'abonné : Raccorde

Adresse 1

Actif Principale

Moyens de communication

n° Appel : 04.73.15.04.04 (0)

Transmetteur : Inconnue  
Raccordement : Inconnue  
Marque : INTERVOX / Gény GSM  
Configuration : INTERVOX / GPRS\_STANDARD  
PRL / LID / FX / Zone : 0 / 0000020 / 0 / 0  
Type / Bd / User : 252 / 00 / \*\*\*  
Numéro d'appelant : 77.436.15.137

Logement

Adresse : MAINTENANCE DES APPAREILS TA  
Complément :  
Code Postal : -MR Ville : chab...  
Adresse IP : 77.436.15.137

Accès

Type d'habitation :  
Info Boite :

Historique équipement

Risque(s) : anomalie activité comportementale

Consigne(s) : appel contact 1

Main courante

Ajouter

Etat Site/Inhibition Historiques Compte rendu

- L'alerte ayant été générée par le système d'analyse TELEGRAFIK, l'abonné n'est pas à l'origine de l'alerte, il convient donc de l'appeler à son domicile pour confirmer ou pas l'alerte, en utilisant les postes AVAYA, et en privilégiant sa ligne fixe : « Bonjour c'est le pompiers, nous voulons nous assurer que tout va bien »

### Cas : l'abonné est joignable

- Déterminer par téléphone la cause de l'alarme : chute, malaise, absence ou activité exceptionnelle...
- Compléter dans WBB la cause de l'alerte, préciser l'acquit en fausse alerte (code F2), transfert SAMU (code F16), inter fam/voisins (code F7) ou intervention des secours (code F8)

Main courante

Ajouter

Etat Santé

29/06/1958 (61ans)

Vie : BONNE Ouf : BONNE  
Mobile : BONNE Boussin : BONNE  
Compréhension : BONNE ALER : VIDE

Etat Site/Inhibition Historiques Compte rendu

actions

Appeler

Rafraichir

(i)	Risque	Date alarme	Code Acquit	Info Acquit	Date Acquit	Compte
10	anomalie activité comportementale	2017-10-12 09:46:37				

Consigne(s)

appel contact 1

Choix

(F1) VISITE TA  
(F11) DÉPAG TA  
(F12) DÉPAG TA ACTR  
(F14) HOSPITALISATION  
(F15) PROBLEME TECHNIQUE  
(F16) TRANSFERT SAMU  
(F17) DEP AGST TECHNIQUE  
(F2) FAUSSE ALERTE  
(F3) INSTALLATEUR  
(F4) ETAT ALARME  
(F5) ETAT AA  
(F6) ANOMALIE COMPORTEMENTALE  
(F7) INTER FAM / VOISINS  
(F8) INTER SP

Information :

### Cas : l'abonné n'est pas joignable ou ne répond pas

- Compléter dans WBB « abonné non joignable » et préciser l'acquit en intervention des secours (code F8)
- Lancer la procédure d'intervention des secours

# PROCEDURE OPERATIONNELLE PRISE D'APPEL TA (4/4)

SDIS 63  
POP -  
GMOO  
SDO/CTA  
CODIS

PAM/PJ

Fiche N°1 B

Version N° 3  
14/12/2017

## CONFERENCE A 3

### Procédure :



BOUTON CONFERENCE



BOUTON DROP

- à partir du TPH qui permet les contre-appels, appuyer sur le Bouton Conférence et composer le Numéro de téléphone à 10 chiffres
  - 04-73-60-71-11
  - 04-73-60-71-12
  - 04-73-60-71-13
  - 04-73-60-71-18
- } OPERATEUR
- } CHEF DE SALLE
- Réappuyer sur Conférence : les 3 personnes s'écoutent
  - Pour se retirer de la conférence, raccrocher. L'abonné et l'agent du CTA restent en conversation téléphonique.
  - Si poste occupé, appuyer sur le Bouton DROP et composer un autre poste.

Remarque : le Numéro de TPH transféré sera toujours = 04-73-28-00-54 (N°Baie de Gestion).

## CONFERENCE AVEC L'ARM DU SAMU



- 1- Contre-appel de l'abonné en cliquant sur le N° de TPH du domicile
- 2- Appuyer sur la touche "7" vers les lettres "PQRS"
- 3- Apparaît "SAMU REGULATION"
- 4- Appuyer sur APPEL et expliquer la nature de la régulation tout en ayant le visuel sur la fiche abonné
- 5- Appuyer sur CONFERENCE et dire "Allez y parler au SAMU"
- 6- Appuyer sur TRANSFERT.



