

## **ANNEXE 1 : Procédure d'Alerte**

### **1. Principe :**

Pour les interventions d'Aide Médicale Urgente, le personnel du service concerné est directement alerté par le Centre de Secours 100 au moyen d'un S.D.S d'alerte envoyé sur le réseau paging d'A.S.T.R.I.D.

L'alerte par le réseau téléphonique fixe ainsi que la permanence qui y a trait est maintenue en cas de défaillance du système précédent.

Le préposé peut utiliser la ligne fixe classique à tout moment et ce sans préavis.

### **2. Techniquement :**

Le logiciel CityGIS<sup>1</sup> a été configuré pour envoyer via Messenger<sup>2</sup> un S.D.S. d'alerte sur les pagers fournis au service.

### **3. Pratiquement :**

Une fois l'adresse encodée, le champ remarque complété et le type d'intervention sélectionné, CityGIS propose le service A.M.U. intervenant dans un tableau dynamique.

Le préposé clique sur l'entête de colonne du champ « appel à la base » pour envoyer le S.D.S.

Au niveau du Centre de Secours 100, l'alerte est envoyée vers un pager témoin.

Son déclenchement confirme l'envoi du S.D.S. vers les pagers des services.

En effet, celui-ci est encodé en fin de chaîne d'alerte dans le logiciel Messenger et ce, pour tous les services concernés par le projet P.A.P.

Dans les 60 secondes de l'envoi, celui-ci doit recevoir la confirmation de la réception de l'alerte via le réseau radio sur le canal de routine du service concerné.

---

<sup>1</sup> Logiciel de gestion des interventions des Centres de Secours 100. C'est également un Système d'Information Géographique avec positionnement dynamique des intervenants.

<sup>2</sup> Logiciel d'interface des radios A.S.T.R.I.D. des Centres de Secours 100. Il interagit avec CityGIS. Il traite les statuts, les S.D.S. & l'A.V.L.



Cette communication se fait sur le groupe Z1 01 pour les services francophones et sur le groupe Z3 01 pour les services germanophones.

La communication radio employée est la suivante :

**« Centre 100 Liège, Centre 100 Liège ici X, alerte pager reçue, over »**

**« Service x, service x, ici Centre 100 Liège roger out »**

L'emploi d'une radio portable est recommandé.

Vu le temps de mise à disposition du réseau, nous conseillons qu'elle reste allumée avec la fonction haut parleur désactivée.

En cas d'alerte, il suffit de réactiver la fonction haut-parleur.

Une seule personne de l'équipe doit confirmer la réception de l'alerte.

Cette personne doit être désignée préalablement de manière fonctionnelle.

Le service concerné est responsable de la diffusion de l'alerte à l'ensemble de l'équipe.

Le centre 100 ne pourra être tenu responsable d'un manquement dans la diffusion de l'alerte.

Si dans les 60 secondes<sup>3</sup>, le Centre de Secours 100 n'obtient pas cette confirmation, il utilise la procédure classique d'alerte via la ligne téléphonique fixe.

Le préposé, qui reçoit la confirmation de l'alerte, le met en double pour cette l'intervention et double-clique dans le champ "appel base" de la ligne **AUTRE**<sup>4</sup> (*confirmation pager*, bilan statistique)

#### **4. Informations complémentaires de l'alerte :**

Un complément d'information est donné, le cas échéant, au service intervenant:

1. Par radio, de préférence lors de l'accusé de réception ou à tout autre moment
2. Par le système pager via le champ remarque du logiciel CityGIS.
3. Par téléphone sur la ligne réservée au Centre de Secours 100 ou sur le téléphone portable du service intervenant.

---

<sup>3</sup> L'envoi et la réception du S.D.S. d'alerte sont immédiats. La durée moyenne de l'établissement de la communication I.S.D.N. et la transaction est de 7 secondes, le déclenchement des pagers de 15 à 30 secondes. Le S.D.S. est donc reçu sur le groupe avant que les pagers ne déclenchent.

<sup>4</sup> Pour toute intervention « A.M.U. » du Service d'Aide médicale Urgente concerné, un deuxième service (type de service « Autre », service « Confirmation pager ») a été configuré (voir copie écran en annexe). Tant que la confirmation de réception du pager n'a pas été reçue par le Centre de Secours 100, le champ « appel à la base » doit rester vide.

#### 4. Sécurisation de la procédure :

Si dans la minute d'envoi du S.D.S., le préposé n'a pas reçu de confirmation de l'alerte ;  
 Celui-ci alerte le service par la ligne téléphonique fixe classique.

Il notifie l'évènement dans la case remarque du rapport d'intervention.

Il crée une fiche d'anomalie sur l'intranet online (écran S.P.F. Santé publique)

#### 5. Timer « confirmation pagers » :

Lors de la confirmation de l'alerte, le préposé clique dans rubrique appel base de la ligne  
 autre « alerte par pager »

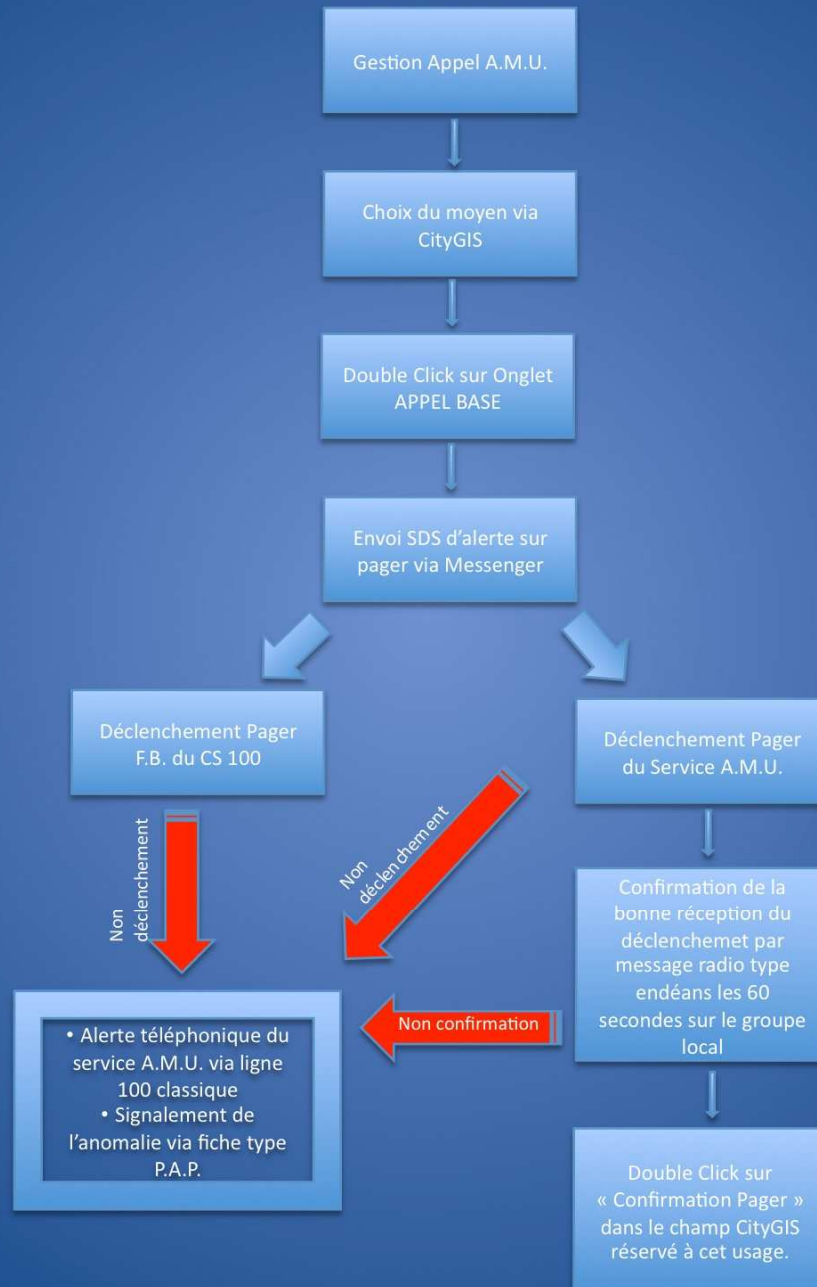
Moyens déploys/instances averties

Type de	Service	Type d'aide	Nom	1. Appel	2. Dép	3. Sur
▶ SP	BEAUMONT					
AUT	Confirmation Pai					
POL	CIC MONS					

#### 7. PopUp de rappel :

Il est paramétré dans CityGIS un message d'alerte « **Attention procédure d'alerte spécifique par S.D.S. !!!** » lorsque le service proposé doit être alerté par pager.

## Procédure d'alerte Paging CS 100 LIEGE



Le service A.M.U. réquisitionné doit toujours envoyer son SDS « Départ » via la touche raccourci 2 de sa radio mobile.