



**1**  
**Télécharger**  
Allez dans ou Store.  
Cherchez " 112 BE ".  
Téléchargez et installez l'app.

**2**  
**S'enregistrer**  
Complétez votre nom,  
vos coordonnées et  
informations  
supplémentaires.

**3**  
**Appeler**  
Utilisez l'App en Belgique si  
vous avez besoin d'urgence  
de l'aide des pompiers,  
d'une ambulance ou de  
la police.



**Formation continuée APP112** 



## Interface opérateur de centre de secours

- *Démarrer le PSAP Client* en même temps que les autres applications. Quand le PSAP Client a été démarré, *ne pas le réduire*, sinon le PSAP reprend le « focus » quand il revient au premier plan.
- Lors de l'ouverture de l'application, l'écran apparaît et on peut lire sur le haut **Offline** → application non connectée à un smartphone mais prête à recevoir une connexion.





PSAP - Client - Production

Offline

Français

Numéro de l'appelant → Numéro GSM

ID de session  ← Identifiant généré par le serveur Smartconnect

Appelants récents

Les 10 derniers numéros ayant appelés →

Récupération manuelle Demander la position Récupérer la session Settings

Smartcall ● Backend ● Database ● CTI ● Données ●

workstation TAS-WKSCAD167 (112 - 2007)



## Réception d'un appel GSM

- L'opérateur répondra à l'appel de la **manière habituelle**.
- Les coordonnées de l'appel seront transmises à CityGIS, mais cet appel venant de l'application déclenchera l'interface opérateur (PSAP Client).

PSAP - Client - Production

**32496595770** Online Français

Prénom	Philippe	Rue	Regentiaan
Nom de famille	Thirionet	Numéro	54 Boîte
Particule		Localité	Bruxelles
Sexe	Male	Code postal	1000
Date de naissance	30/06/1967	Pays	Belgium
En cas d'urgence		Infos complémentaires	
App mobile	Android,4.4.2 - 1.0-20160906165520	Événement	TRG TRG ASTRID
ID d'événement		Langue	Français 21/11/2016 13:46:08

Position 1 : 50.84826, 4.36858 Rayon: 16m Source: Cellular 23/11/2016 13:49:20 Copier Lambert72 Copier WGS84

No reverse geocoding found.

Personne inconsciente Copier lien vers session Demander la position Envoyer vidéo Fin de session

Smartcall ● Backend ● Database ● CTI ● Données ●

workstation TAS-WKSCAD167 (112 - 2007)

Activer la conversation



## L'interface permet :

D'avoir les données que la personne a encodées dans l'application.

En fonction du fait que le smartphone dispose ou non d'une connexion de données, uniquement certaines informations seront affichées :

- Nom, prénom.
- Date de naissance.
- n° de téléphone.
- Date et heure de la réception de l'appel.
- La position de la personne.

Si la réception de données se fait via SMS :

- Les données d'adresse de la personne.
- La version du système d'opération du smartphone.
- Les contacts ICE.
- Les informations supplémentaires et la langue maternelle ne seront pas transmis.



**L'emplacement exact de l'incident doit toujours être vérifié** car ce n'est pas toujours le lieu de l'incident étant donné que c'est l'adresse de résidence de l'utilisateur qui est enregistrée dans le système.

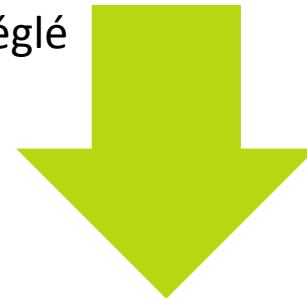
32496595770		Online		Français	
Prénom	Phillipe	Rue	Regentlaan		
Nom de famille	Thirionet	Numéro	54	Boîte	
Particule		Localité	Bruxelles		
Sexe	Male	Code postal	1000		
Date de naissance	30/06/1967	Pays	Belgium		
En cas d'urgence		Infos complémentaires			
App mobile	Android,4.4.2 - 1.0-20160906165520	Événement	TRG	TRG ASTRID	
ID d'événement		Langue	Français		21/11/2016 13:46:08

Le détail des champs de cette partie supérieure de l'écran sont les suivants :

- **Prénom**: prénom de la personne
- **Nom de famille**: nom de famille de la personne
- **Deuxième nom** : ce champ est prévu initialement pour un nom composé ou un complément de nom
- **Date de naissance** : date de naissance de la personne



- **En cas d'urgence** : ce champ permet de donner des renseignements de personnes à alerter en cas d'urgence ou d'autres actions à prendre
- **Mobile App** : donne la version du système d'exploitation utilisé par le smartphone appelant
- **ID d'événement** : permet de lier l'écran avec un nr. d'événement (principalement utilisé dans les CS100 qui utilisent le CAD ASTRID)
- **Rue ; Numéro ; Boîte aux lettres ; Ville ; Code postal et Pays** : données d'adresse encodée par la personne sur son smartphone
- **Informations complémentaires** : texte visant à aider les services de secours en cas d'urgence
- **Événement** : la discipline concernée apparaîtra dans ce champ
- **Langue** : langue dans laquelle le smartphone est réglé





PSAP - Client - Production

32496595770(personne sourde)

Prénom Philippe Rue

1

Si la personne a inscrit dans les réglages qu'elle est malentendante, l'opérateur en sera notifié dans le haut de l'écran à côté du numéro de téléphone (1).

Personne inconsciente Copier lien vers session Demander la position Envoyer vidéo Fin de session

Smartcall ● Backend ● Database ● CTI ● Données ● workstation TAS-WKSCAD167 (112 - 2007)

2

Ces indicateurs (**Smartcall**, **Backend**, **Database**) (2) sont pour les serveurs permettant à l'application de fonctionner → **ils doivent toujours être en vert.**

Si l'un de ces indicateurs devait passer en rouge

→ **Mauvais fonctionnement de l'application**

→ **Prendre contact avec l'ASC** (= ASTRID Service Center, 025006789 ou asc@astrid.be).

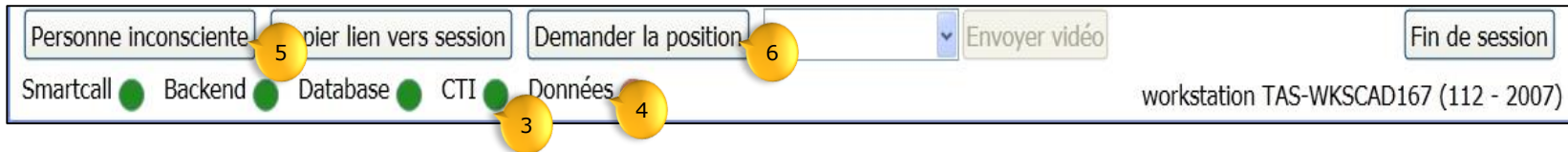
Le renseignement précis du serveur en rouge permettra de déterminer le problème.

Après le démarrage du PSAP Client, cela peut durer une minute avant que les indicateurs **Backend** et **Database** soient verts.





L'indicateur «CTI» (3) sera toujours en rouge dans les CS100 qui utilisent CityGIS parce qu'il n'y a pas de lien avec le CTI → pas nécessaire de prévenir l'ASC dans ce cas.



On peut aussi constater si la personne dispose d'une connexion de données (4).

Le bouton **Personne inconsciente** (5):

- permet de faire sonner le smartphone appelant (sonnerie spécifique) si la personne ne répond plus afin de guider les secours vers la personne. Avant d'utiliser ce bouton, il faut d'abord couper la conversation téléphonique.



Cette fonctionnalité n'influence pas le niveau de sonnerie réglé sur le smartphone (mode silencieux ou mode son réglé au min).

→ En mode silencieux, cette sonnerie d'alarme ne se déclenchera pas.

Le bouton **Demander la position** (6):

- permettra une mise à jour manuelle de la position de l'appelant sans aucune manipulation de sa part.



Il y a une différence essentielle entre les smartphones fonctionnant sous **Android** ou sous **IOS** (Apple).

- Sous **IOS** (et si l'application n'est plus active) la personne recevra une notification qu'elle devra confirmer pour rouvrir l'application et provoquer l'envoi de sa position (Il est donc recommandé de le mentionner à l'appelant),
- Sous **Android**, l'application se rouvrira de manière automatique et enverra sa position sans aucune manipulation de l'utilisateur.

The screenshot shows a control panel for an emergency call. At the top, there are several buttons: 'Personne inconsciente', 'Copier lien vers session' (with a yellow callout bubble containing the number 7), 'Demander la position', a dropdown menu, 'Envoyer vidéo', and 'Fin de session' (with a yellow callout bubble containing the number 8). Below these buttons, there are status indicators for 'Smartcall', 'Backend', 'Database', 'CTI', and 'Données'. The 'Données' indicator is red, while the others are green. At the bottom right, the text 'workstation TAS-WKSCAD167 (112 - 2007)' is visible.

Le bouton **Copier lien vers session** (7):

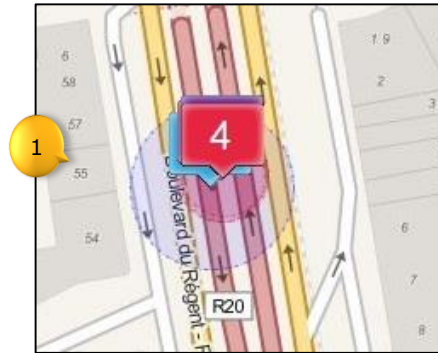
- Développé plus loin dans ce document.

Le bouton **Fin de session** (8):

- Clôture de l'appel ou de la discussion par chat/SMS → on revient à l'écran de départ **Offline**.



On voit la position de la personne sur la carte (1), ainsi que les coordonnées en WGS84 (2) que le système a reçus du smartphone, la taille du rayon apparaissant sur la carte.



Ces données seront mises à jour au moins toutes les 30 secondes et le nombre de fois que le système fera cette opération sera affiché sur l'icône de carte représentant l'appelant (1).

Position 4	: 50,8485, 4,36919	Rayon: 10m	Source: Cellular	02/06/2015 14:36:42	2	Copier Lambert72	Copie WGS84
55, Boulevard du Régent - Regentlaan, Quartier européen - Europese Wijk, Bruxelles / Brussel, Ville de Bruxelles - Stad Brussel, Bruxelles-Capitale - Brussel-Hoofdstad, Région de Bruxelles-Capitale - Brussels Hoofdstedelijk Gewest, 1000:1040, België - Bel							



Position 4 ▾	: 50,8485, 4,36919	Rayon: 10m	Source: Cellular	02/06/2015 14:36:42	Copier Lambert72	Copie WGS84
55, Boulevard du Régent - Regentlaan, Quartier européen - Europese Wijk, Bruxelles / Brussel, Ville de Bruxelles - Stad Brussel, Bruxelles-Capitale - Brussel-Hoofdstad, Région de Bruxelles-Capitale - Brussels Hoofdstedelijk Gewest, 1000;1040, België - Bel						

De plus un accès à ces différentes positions est accessible via le menu déroulant au-dessus de la carte (2), les coordonnées sont précisées (3) ainsi qu'un rayon (4) dans lequel la personne se trouve. Le champ **Source** (5) donne la source d'où proviennent les informations de position. La date et l'heure indiquées (6) sont celles du moment où cette position a été calculée.

2	3	4	5	6
Position 4 ▾	: 50,8485, 4,36919	Rayon: 10m	Source: Cellular	02/06/2015 14:36:42
55, Boulevard du Régent - Regentlaan, Quartier européen - Europese Wijk, Bruxelles / Brussel, Ville de Bruxelles - Hoofdstedelijk Gewest, 1000;1040, België - Bel				



Position 4 ▼ : 50,8485, 4,36919 Rayon: 10m Source: Cellular 02/06/2015 14:36:42

55, Boulevard du Régent - Regentlaan, Quartier européen - Europese Wijk, Bruxelles / Brussel, Ville de Bruxelles -  
Hoofdstedelijk Gewest, 1000;1040, België - Bel

Différents types de système peuvent apparaître dans le cadre **Source (5)**:

- **Cellular** → position déterminée par le smartphone appelant.
- **LBS** → position déterminée lorsque le GSM/smartphone envoie un sms.
- **WI-FI** → position déterminée par la connexion Wi-Fi employée par le smartphone.
- **GPS** → position déterminée par la puce GPS du smartphone appelant, si le GPS est activé.



Si l'opérateur a cliqué sur le bouton **Copier lien vers session**, ce dernier peut être collé dans le champ **Remarque** de CityGIS:

- **Ctrl+v** ou un clic droit de la souris (et sélection de l'option «Coller» dans le menu contextuel)
- **Enter** → pour insérer la remarque.

Ce lien fera partie de la fiche d'événement et pourra ressortir plus tard pour consultation d'archives (voir plus loin).

Quand l'appel arrive directement dans le CS100, CityGIS ajoutera le lien automatiquement dans le rapport.

Si l'opérateur constate que le lien n'est pas présent, il devra le copier manuellement dans le rapport.



Quand il s'agit d'une session transférée d'une autre discipline ou province, CityGIS n'ajoutera pas le lien automatiquement dans le rapport.

Dans ce cas, l'opérateur devra toujours le copier manuellement dans le rapport.



Ne pas supprimer le lien vers la session sinon la liaison entre l'intervention et la session de l'APP112 sera perdu.

Dans la liste déroulante à côté du bouton ***Demander la position***, vous pouvez sélectionner une vidéo utile («CPR» ou autre) et l'envoyer directement sur le smartphone de la personne.

→ Le smartphone recevra un sms avec un lien, lui donnant la possibilité de visionner la vidéo si une connexion data (2G, 3G, 4G ou Wi-Fi) est activée.



La liste des vidéos est dynamique et pourra être modifiée très rapidement, ASTRID gèrera la liste des vidéos.



## Activation de la fenêtre de conversation (Chat)

La fenêtre de conversation peut être activée en cliquant sur le côté de la fenêtre principale (1).

Cette fenêtre s'ouvrira automatiquement lorsque l'appelant a indiqué qu'il est sourd ou malentendant.

Pour que la fenêtre de conversation du côté de l'appelant s'ouvre, il faut d'abord couper la conversation téléphonique au niveau du SOD.

The screenshot shows the PSAP Client Production interface. At the top, it displays the number 32496595770 and the word 'Online'. Below this is a form with various fields for caller information, including name, address, date of birth, and emergency details. A map is visible below the form, showing a street grid with a red square and the number 1. A yellow circle with the number 1 is positioned over the 'Activer la conversation' button on the right side of the map area. The interface also includes a status bar at the bottom with various system indicators and a workstation ID.





L'écran va laisser apparaître la fenêtre de conversation (2) dans laquelle on peut s'adresser directement à l'appelant.

Il est possible d'obtenir une **traduction simultanée** SN en l'activant dans le bas de l'écran. L'appelant ne verra que le texte traduit et pas le texte original.

L'opérateur devra alors cliquer sur le bouton **Traduit** (3) et spécifier la langue.

The screenshot shows the PSAP software interface. At the top, it displays the number 32496595770 and the word 'Online'. The interface is divided into several sections:

- Top Left:** Patient information form with fields for Prénom (Phillippe), Nom de famille (Thirionet), Particule, Sexe (Male), Date de naissance (30/06/1967), En cas d'urgence, App mobile (Android,4.4.2 - 1.0-201605), and ID d'événement.
- Top Right:** Address form with fields for Rue (Regentiaan), Numéro (54), Boîte, Localité (Bruxelles), Code postal (1000), Pays (Belgium), and Infos complémentaires.
- Bottom Left:** A map showing the current location with a red circle indicating the radius (19m) and a blue circle indicating the source (Cellular). The map shows a street grid with labels like 'Rue de Léovig' and 'Levensweg'.
- Bottom Right:** A conversation window with a 'Bonjour' message and a 'Traduit' button. A yellow callout '2' points to the conversation window.
- Bottom Center:** A row of buttons including 'Personne inconsciente', 'Copier lien vers session', 'Demander la position', 'Envoyer vidéo', 'Fin de session', 'Exporter textes', 'Transfer Multi', and 'Traduit'. A yellow callout '3' points to the 'Traduit' button.

At the bottom of the interface, there is a status bar with the text 'workstation TAS-WKSCAD167 (112 - 2007)'.

La fenêtre de conversation ne peut pas être utilisée comme un outil de traduction quand on n'est pas en train de converser avec l'appelant.



La première liste déroulante permettra d'envoyer rapidement des textes prédéfinis (4).

Dans le menu déroulant, le texte qui apparaît n'est pas le texte qui sera envoyé à l'appelant.

(Dans une mise à jour ultérieure, nous allons prévoir la possibilité que l'opérateur puisse changer le texte avant qu'il soit envoyé à l'appelant.)

4

Ajouter un texte

Protocole de conversation: Texte en temps réel

3

Utiliser traductions. Dutch (nl)

Exporter textes Transfer Multi

Fin de session

L'appelant peut aussi utiliser des icônes avec des textes prédéfini (Cfr «Interface utilisateur»)

→ il y a l'indication «APP/» qui précèdera le texte du chat.

The screenshot shows a software interface for a Public Safety Answering Point (PSAP). The main window is titled "PSAP - Client" and displays a call log for a hearing-impaired person (personne sourde) with ID 32495283359. The call is currently "Online".

**Call Log Details:**

Prénom	Jan	Rue	Avenue D'Iena	
Nom de famille	Zeinstra	Numéro	6	Boîte
Particule		Localité	Waterloo	
Sexe	Man	Code postal	1410	
Date de naissance	21/01/1969	Pays	België	
En cas d'urgence	Sophie Zeinstra(32494344020)	Infos complémentaires	Astrid	
App mobile	Android,7.1.1 - 1.1-20161214112	Événement	MED	Medical
ID d'événement		Langue	Néerlandais	j/12/2016 13:48:38

**Position:** 50,84821, 4,36891 | Rayon: 12m | Source: Cellular | 19/12/2016 16:33:40 | Copier Lambert72 | Copier WGS84

**Address:** 54, Boulevard du Régent - Regentlaan, Quartier européen - Europese Wijk, BXL, Ville de Bruxelles - Stad Brussel, Bruxelles-Capitale - Brussel-Hoofdstad, Région de Bruxelles-Capitale - Brussels Hoofdstedelijk Gewest, 1000, Belgique - Belgique - Belgium

The interface includes a map showing the location in Brussels, a chat window with a pre-defined icon "APP/raid", and various control buttons like "Ajouter un texte", "Exporter textes", "Transfer Multi", "Traduit", and "Fin de session". A status bar at the bottom shows system components like Smartcall, Backend, Database, CTI, and Données.





## Passage du chat au sms lors de perte de connexion de données

Il est possible que l'appelant perde la connectivité de données. Dans ce cas, l'application va basculer vers le système sms pour pouvoir continuer la conversation. L'indicateur **Données** (1) devient orange pour signifier la perte de la connexion de données.

Il se peut que le bouton reprenne la couleur verte si une des connexions de données redevient active (3G, 4G, wi-fi,...) mais la conversation restera en mode SMS.

The screenshot shows the PSAP Client Production interface. The top bar displays the phone number 32496595770 and the status 'Online'. The interface is divided into several sections:

- User Profile:** Includes fields for Prénom (Philippe), Nom de famille (Thirionet), Sexe (Male), Date de naissance (30/06/1967), and App mobile (Android,4.4.2 - 1.0-201609).
- Location:** Shows the address Regentlaan 54, Bruxelles, Belgium, with coordinates 50.84826, 4.36858.
- Chat Conversation:** Displays a message history with 'bonjour' and 'bonjour (veuillez répondre à ce SMS, que puis je faire pour vous)'. The status is 'Protocole de conversation: SMS'.
- Bottom Bar:** Contains status indicators for 'Personne inconsciente', 'Smartcall', 'Backend', 'Database', 'CTI', and 'Données'. The 'Données' indicator is highlighted with a yellow circle and the number 1, indicating a loss of data connectivity.



La couleur des bulles de dialogue donne toujours une indication sur le mode dans lequel il se trouve :

En mode **Texte en temps réel** → bulles de dialogue arrondies :

- **Bleu foncé** : envoyé et reçu.
- **Bleu clair** : envoyé et pas encore reçu.
- **Jaune** : en train d'écrire mais pas encore confirmé par la touche **Entrée**.
- **Rouge** : envoyé et pas reçu.

En mode **SMS** → bulles de dialogue rectangulaires :

- **Vert clair** : envoyé et pas encore reçu.
- **Vert foncé** : envoyé et reçu.
- **Rouge** : message pas transmis.



## Archives

Il est possible de rouvrir la session archivée à partir du logiciel de dispatching si l'on a cliqué sur le bouton **Copier lien vers session** et collé le lien dans les remarques de l'événement lors du traitement de l'appel.

L'opérateur rouvrant la fiche d'événement (active, ou non), pourra double-cliquer ensuite sur le lien, ce qui affichera la session archivée et on pourra revoir les données enregistrées au moment de l'appel.

Quand l'appel arrive directement dans le CS100, CityGIS ajoutera le lien automatiquement dans le rapport.

Quand l'opérateur ouvre le rapport dans CityGIS, celui-ci ouvrira la session du PSAP Client automatiquement.



Quand il s'agit d'une session transférée d'une autre discipline ou province, CityGIS n'ajoutera pas le lien automatiquement dans le rapport.

→ L'opérateur devra toujours copier le lien de façon manuelle dans le rapport. Dans ce même cas pour rouvrir la session du PSAP Client, l'opérateur devra copier l'ID de session qui se trouve dans le rapport, l'encoder dans le champ **ID de session** du PSAP Client, et cliquer sur **Récupérer la session**.

Le système permettra de passer en revue toutes les données enregistrées, même celles du chat s'il y a eu une conversation avec l'appelant.

***Il n'est par contre plus possible de demander une position du smartphone ou d'utiliser la fonctionnalité **personne inconsciente**.***



Ceci est uniquement possible jusqu'à **2 heures** après le dernier contact étant donné que la session reste ouverte durant 2h.





Le bouton **Fin de session** clôturera la consultation de données et on reviendra à l'écran **Offline**.

**I/Dispatcher - Information sur l'événement**

Loc: [ ] Nom: [ ] Prénom: [ ] Tél: 496595770 [ Accept ]  
 Carref: [ ] Rue: [ ] Orig: ANI/ALI [ Urgent ]  
 Faits: [ ] au: [ ] ... Pays: [ ] Lieu: [ ] N° d'appel: 1000002698 [ Mub ]  
 Type: [ ] [ Nouveau ] M [ NOI ] Appellant [ Term: [ ] [ Historique ] [ Préc ] [ Fax ] [ Imprim ]  
 Sous-t: [ ] [ Mise à jour ] Tél: [ ] Equipe: [ ] Etat: [ ] [ Sélection ] Accept: [ ]  
 Bmq: [ ] LBS [ ] [ Sys. ] Dispatché: [ ] [ Multi ] En route: [ ] [ Day ] Sur place: [ ] [ Mem. ] [ Préc ] [ Suiv ] [ Localisation ] [ Info supp ]  
 Envoyé: [ ] Niv. alerte: 0 [ ] [ Chronologie ] [ Rel./évén ] [ Enregistr événement ] [ Dernier enregistr ]

Contrôle entité  
 Entité R P Zp Groupe N° év.  
 Z\_COLFON  
 Z\_CHATL  
 Z\_ERQUEL  
 Z\_FLOBEC

**PSAP - Client - Production**  
**32496595770** Session archivée

Prénom: Philippe Rue: Regentlaan  
 Nom de famille: Thirionet Numéro: 54 Boîte: [ ]  
 Particule: [ ] Localité: Bruxelles  
 Sexe: Male Code postal: 1000  
 Date de naissance: 30/06/1967 Pays: Belgium  
 En cas d'urgence: [ ] Infos complémentaires: [ ]  
 App mobile: Android,4.4.2 - 1.0-201609 Événement: TRG TRG ASTRID  
 ID d'événement: [ ] Langue: Français 21/11/2016 13:46:08

Appelant: Français Opérateur: Français

Envoies:

- Bonjour (fr) - Envoiyé: 13:53:04 Réçu: 13:53:01
- bonjour (fr) - Envoiyé: 13:54:45
- Hallo (nl) - Envoiyé: 13:54:45
- bonjour (Veuillez répondre à ce SMS.) (fr) - Envoiyé: 13:55:26
- Hallo (Gelieve deze SMS te beantwoorden.) (nl) - Envoiyé: 13:55:27
- The police has been warned. (en) - Envoiyé: 15:18:42
- La police est prévenue. (fr) - Envoiyé: 15:18:42

Position 16 : 50.8483, 4.36874 Rayon: 12m Source: Cellular 23/11/2016 15:28:22 Copier Lambert72 Copier WGS84

No reverse geocoding found.

Personne inconsciente Copier lien vers session Demander la position Envoyer vidéo

Fin de session

workstation TAS-WKSCAD167 (112 - 2007)



# Transfert de session

Il est possible également de transférer la session vers un autre CIC/HCS ou une autre discipline via le bouton **Transfer multi** (1).

The screenshot shows the PSAP Client Production interface. At the top, the session ID is 32496595770 and the status is Online. The interface is divided into several sections:

- Client Information:** A form with fields for Prénom (Philippe), Nom de famille (Thirionet), Particule, Sexe (Male), Date de naissance (30/06/1967), En cas d'urgence, App mobile (Android,4.4.2 - 1.0-201605), ID d'événement, Rue (Regentlaan), Numéro (54), Boîte, Localité (Bruxelles), Code postal (1000), Pays (Belgium), Événement (TRG, TRG ASTRID), and Langue (Français).
- Location:** Position 3 at coordinates 50.84826, 4.36858, with a 23m radius. Source: Cellular, 23/11/2016 16:02:01. Coordinates Copier Lambert72 and Copier WGS84 are provided.
- Map:** A map showing the location in Brussels, with a red circle (3) and a purple circle (2) highlighting specific areas.
- Message Log:** A chat window showing the following messages:
  - Appelant: Français, Opérateur: Français
  - bonjour (Sent: 16:02:23, Received: 16:02:25)
  - bonjour (Received: 16:02:25, Sent: 16:03:30)
  - bonjour (veuillez répondre à ce SMS.) (Received: 16:03:30, Sent: 16:03:40)
  - que puis je faire pour vous (Received: 16:04:12, Sent: 16:04:14)
- Transfer Options:** A dropdown menu is set to "101 Transfer". Below it are buttons for "Ajouter un texte", "Exporter textes", "Transfer Multi", and "Traduit".
- Bottom Bar:** Includes buttons for "Personne inconsciente", "Copier lien vers session", "Demander la position", "Envoyer vidéo", and "Fin de session". A status bar shows "workstation TAS-167 (112 - 2007)" and a yellow circle with the number "1" is overlaid on the "Transfer Multi" button.



Cet écran apparaîtra et vous pourrez choisir la province et la discipline.

Transfer chat sessie

### Transférer la session

Discipline:  100  101

Province: BXL

Multi:

2

Transférer Annuler

Lorsque le **Multi** (2) ne sera pas coché le dernier message sera transféré vers la discipline choisie plus haut dans la fenêtre (p.ex. si l'opérateur décide que l'entièreté de la conversation est trop confidentielle).

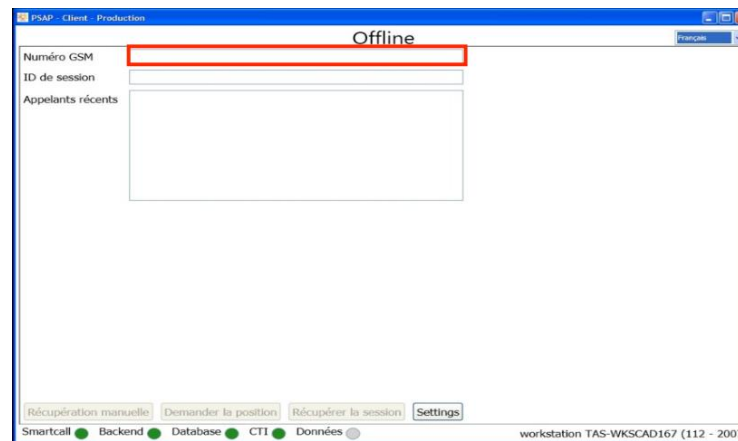
Si le **Multi** est coché tout le texte de la conversation sera transféré.

Lorsque la session a été transférée, l'opérateur ne peut plus ouvrir la session, à moins que celle-ci ne lui soit renvoyée.



## Géolocalisation manuelle dans le PSAP

Lorsqu'on entre un numéro de téléphone dans l'écran d'accueil PSAP →  
**Demander la position** le système s'ouvre et indique → **En attente de position.**



Le numéro de GSM concerné reçoit un lien par SMS du serveur CALL112 → ce lien est en **néerlandais** → **cliquer dessus** → le système demande alors automatiquement l'autorisation d'utiliser la position GPS.



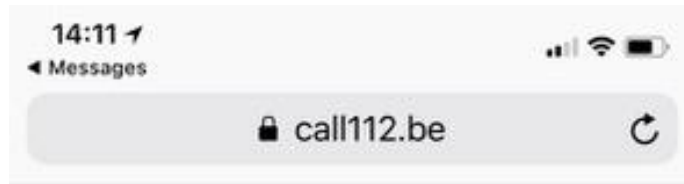


Après avoir cliqué sur **OK** le système indique que la localisation a été envoyée vers l'opérateur.



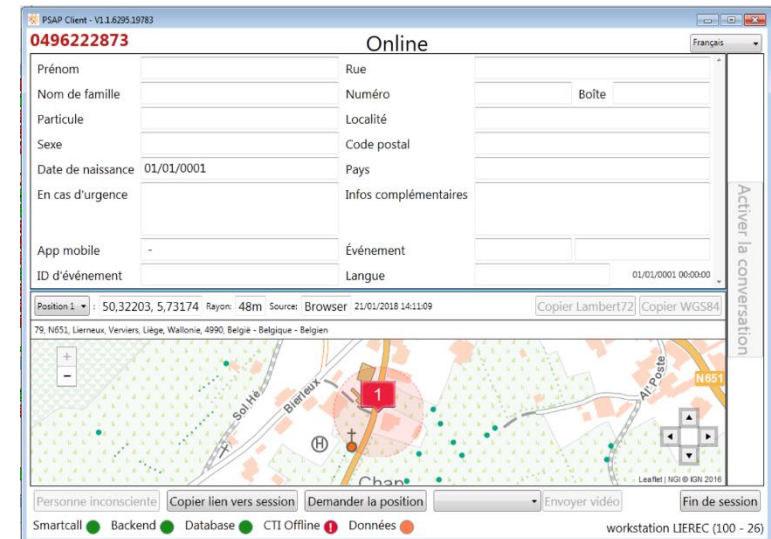


Le PSAP indique alors la position dans sa fenêtre ainsi que les coordonnées GPS de la position, le rayon de certitude est également indiqué ainsi que la source de transmission de données → Browser Internet.



Location info was send to our operator.

Latitude: 50.32203322965263  
Longitude: 5.73173974684413  
Radius: 48  
Type: Browser  
Timestamp: 21/01/2018 14:11:09



Ce système remplace le **GEOLOC** en intégrant directement la position dans le PSAP.

## Localiser sur CityGIS via l'APP112

App mobile	iOS11.2.5 - 201707311142	Événement	med	Ambulance
ID d'événement		Langue	Français	12/07/2017 13:51:00
Position 1	50,6321, 5,58229	Rayon:	65m	Source: Unknown 07/02/2018 14:18:17

No reverse geocoding found.

Copier Lambert72 Copier WGS84

Personne inconsciente Copier lien vers session Demander la position Envoyer vidéo Fin de session

Smartcall ● Backend ● Database ● CTI Offline ● Données ●

workstation LIEREC (100 - 26)

Cliquer sur **Copier Lambert 72**







Remarques

Via.App112 SessionId: 1054B516-7A9C-3E2B-A692-68B57D6894C8

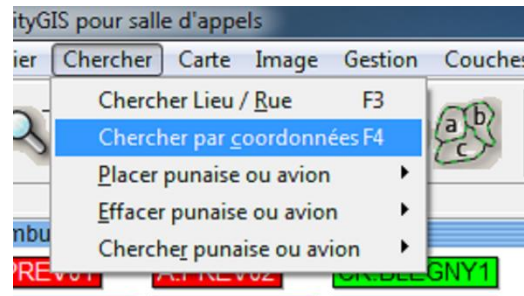
XY(23585092,14753081)

Revenir au rapport CityGIS, cliquer sur ***paste/copier*** dans le champ remarques, des coordonnées XY s'afficheront.

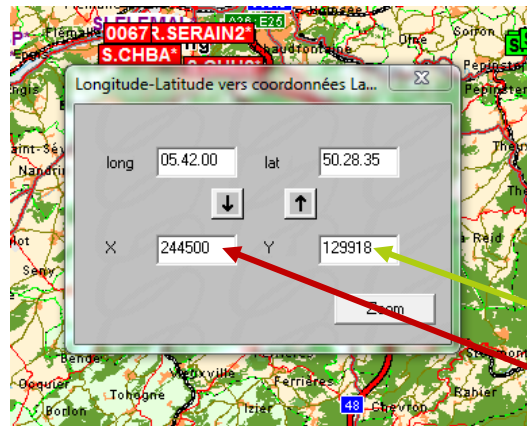




Allez dans la cartographie CityGIS → cliquez sur l'onglet **Chercher** → **Chercher par coordonnées** →



Un pop up s'ouvrira sur votre écran et vous pourrez procéder à la conversion des données Lambert 72




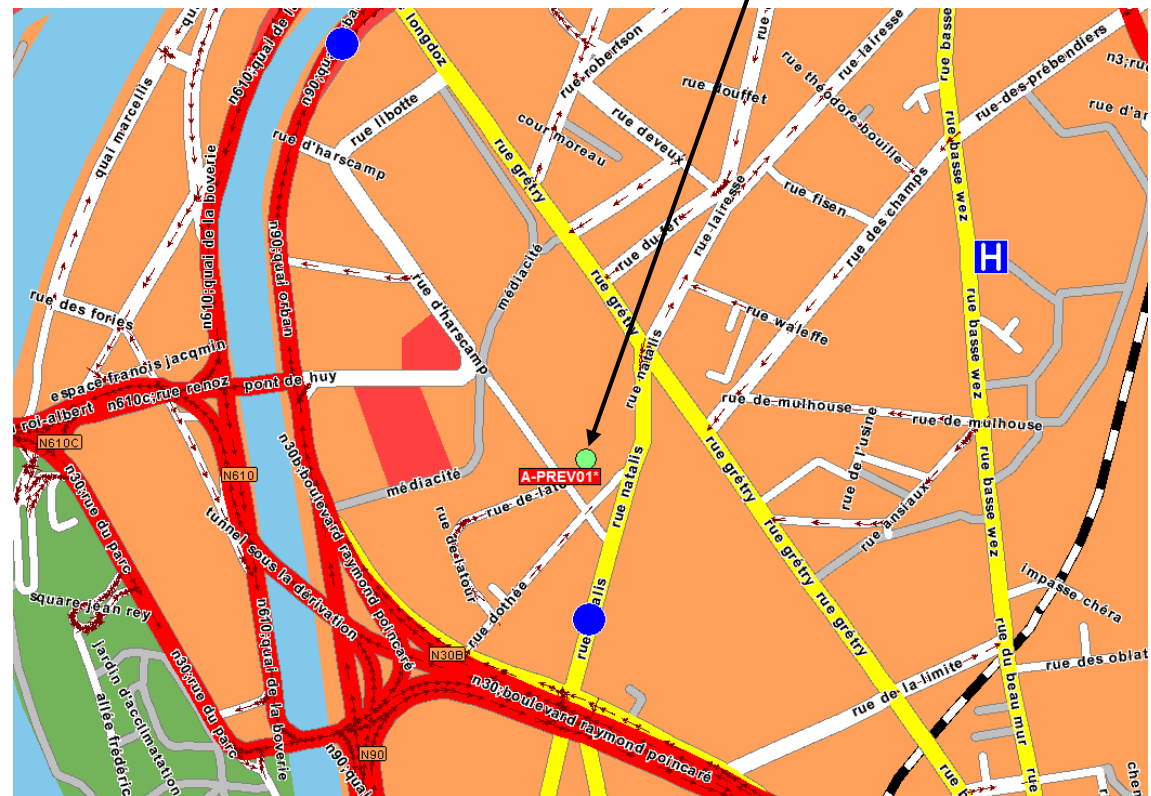
Sous **X** encoder les 6 premiers chiffres : **2358509**  
Sous **Y** encoder les 6 chiffres se trouvant après la virgule : **147530**

XY (235850) 92 (147530) 81)





Quand vous avez encodé les coordonnées il faut cliquer sur  et ensuite sur **Zoom** et la localisation apparaîtra sur CityGIS





## Procédures



## CONVERSATION AVEC LE CITOYEN

TRANSFERER vers 101  
(ASTRID) même  
province  
ex. 100 ANT → 101 ANT

- **Transférer à chaud au 101 et communiquer le numéro de GSM complet**

*(Actuellement, le 101 ne peut pas voir dans le cas présent la session 101 en client PSAP et ils ne reçoivent pas non plus, de manière système technique, le CLIP de l'appelant)*



SUITE

## CHAT AVEC LE CITOYEN

- Créer fiche
  - Mentionner dans le champ remarques à quel moment et pourquoi on est passé au chat. **Mentionner sourdCHAT** (dans le cas d'un appel d'une personne sourde, malentendante ou atteinte de troubles de l'élocution) ou **CHAT** (dans tous les autres cas).
  - Appeler le 101 avec l'annonce qu'un chat sera transféré (via appel fantôme, reconnaissable au groupe d'appel - SMS HI - et aux 4 chiffres du numéro d'appel du serveur)
  - Dans client PSAP, utiliser la touche **Transfer Multi**, choisir le 101 et ensuite sa province
- Attention: il est possible de transférer de manière technique vers l'autre province, mais ne pas utiliser par défaut dans le processus opérationnel.**



CONVERSATION AVEC LE CITOYEN

CHAT AVEC LE CITOYEN

**TRANSFERER vers 101  
(ASTRID) même  
province**  
ex. 100 ANT → 101 ANT

Cocher ou non **Multi**:

→ coché = le chat intégral est disponible pour le 101

→ non coché = seul le dernier message est disponible pour le 101:  
"Un instant, je vous connecte avec la police qui poursuivra le chat  
avec vous«

- Appuyez sur la touche **Transférer** dans le client PSAP

- Vous **raccrochez après que l'opérateur 101 a confirmé qu'il voit  
le Phantom call dans I/Tel**

- **Mentionner** dans le champ remarque: **chat transmis**

*(Ces étapes sont nécessaires car l'opérateur qui reçoit l'appel ne  
peut pas traiter deux appels en même temps. Il faut raccrocher  
avant que l'opérateur puisse accepter le Phantom call avec la  
session afférente.)*



### CONVERSATION AVEC LE CITOYEN

**RECEVOIR du 101 (ASTRID)  
même province**  
ex. 101 ANT → 100 ANT

- Le 101 transférera à chaud avec la mention qu'il s'agit d'un appel via l'**APP** et transmettra le numéro de GSM
- Complétez le numéro de GSM (en **format international**, par ex. **32479...**) dans le client PSAP du champ **Numéro GSM** et cliquez sur → **Récupération manuelle** → **Copier le lien de session dans le rapport**

### CHAT AVEC LE CITOYEN

- Dans client PSAP, le 101 utilisera la touche **Transfert Multi**, choisira le 100, et ensuite sa province
- Le 101 téléphone au 100 en mentionnant qu'un chat sera transféré avec **mention du numéro de GSM complet**
- 101 appuie sur la touche **Transférer** dans le client PSAP.
- Le 100 **complète le numéro de GSM** (en format international, par ex. 32479...) dans le client PSAP du champ **Numéro GSM** et clique sur **Récupération manuelle**
- Le 101 raccroche après confirmation par l'opérateur 100 que la session client PSAP est ouverte
- Le 100 traite l'appel et **copie le lien de session dans le rapport**



## CONVERSATION AVEC LE CITOYEN

## TRANSFERER vers 100

(ASTRID)

ex. 100 ANT → 100 OVL

- **Transférer au 100 selon les accords en vigueur.**

## En cas de transfert:

- Transférer à chaud et communiquer le numéro de GSM complet

*(Actuellement, le 100 ne peut pas voir dans le cas présent la session 100 en client PSAP et ils ne reçoivent pas non plus, de manière système technique, le CLIP de l'appelant)*

## CHAT AVEC LE CITOYEN

- Créer fiche
- Mentionner dans le champ remarques à quel moment et pourquoi on est passé au chat . **Mentionner sourdCHAT** (dans le cas d'un appel d'une personne sourde, malentendante ou atteinte de troubles de l'élocution) ou **CHAT** (dans tous les autres cas).
- Transférer au 100 selon les accords en vigueur. En cas de transfert.
- Appeler le 100 avec l'annonce qu'un chat sera transféré (via appel fantôme, reconnaissable au groupe d'appel - SMS HI - et aux 4 chiffres du numéro d'appel du serveur)
- Dans client PSAP, utiliser la touche **Transfer Multi**, sélectionner le 100 et choisir la province correcte
- Appuyez sur la touche **Transférer** dans client PSAP
- Vous raccrochez après que l'opérateur 100 a confirmé qu'il voit le Phantom call dans I/Tel
- Mentionner dans le champ remarque: **chat transmis**  
*(Ces étapes sont nécessaires parce que l'opérateur qui reçoit l'appel ne peut pas traiter deux appels en même temps; il faut donc raccrocher avant que l'opérateur puisse accepter le Phantom call avec la session afférente.)*



### CONVERSATION AVEC LE CITOYEN

#### RECEVOIR du 100 (ASTRID)

ex. 100 OVL → 100 ANT

***- le 100 transférera selon les accords en vigueur. En cas de transfert, le 100 transférera à chaud et transmettra le numéro de GSM complet***

- L'opérateur qui reçoit l'appel complète le numéro de GSM (en format international, par ex. 32479...) dans le client PSAP du champ "Numéro GSM" et clique sur "Récupération manuelle«

- Copier le lien de session vers le rapport

### CHAT AVEC LE CITOYEN

- le 100 transférera selon les accords en vigueur. En cas de transfert.

- Dans client PSAP, le 100 utilisera la touche **Transfer Multi**, sélectionnera le 100 et choisira la province correcte

- Le 100 **téléphone au 100** en mentionnant qu'un chat sera transféré avec **mention du numéro de GSM complet**

- le 100 appuie sur la touche **Transférer** dans le client PSAP.

- L'opérateur qui reçoit l'appel complète le numéro de GSM (en format international, par ex. 32479...) dans le client PSAP du champ "Numéro GSM" et clique sur **Récupération manuelle**

- Le 100 raccroche après confirmation par l'opérateur 100 que la session client PSAP est ouverte

- Le 100 traite l'appel et **copie le lien de session dans le rapport**





## CONVERSATION AVEC LE CITOYEN

**TRANSFERER vers 100**  
**(CityGIS)**  
ex. 100 ANT → 100 LIM

- **Transférer au 100 selon les accords en vigueur.**

**En cas de transfert:**

- Transférer à chaud et communiqué le numéro de GSM complet
- L'opérateur qui reçoit l'appel complète le numéro de GSM (en format international, par ex. 32479...) dans le client PSAP du champ **Numéro GSM** et clique sur **Récupération manuelle**

## CHAT AVEC LE CITOYEN

- Créer fiche
- Mentionner dans le champ remarques à quel moment et pourquoi on est passé au chat . **Mentionner sourdCHAT** (dans le cas d'un appel d'une personne sourde, malentendante ou atteinte de troubles de l'élocution) ou **CHAT** (dans tous les autres cas).
- Transférer au 100 selon les accords en vigueur. En cas de transfert.
- Appeler le 100 en mentionnant qu'un chat sera transféré et **donner le numéro de GSM complet**
- Appuyez sur la touche **Transférer** dans client PSAP
- Dans client PSAP, utiliser la touche **Transfer Multi**, sélectionner le 100 et choisir la province correcte
- L'opérateur qui reçoit l'appel complète le numéro de GSM (en format international, par ex. 32479...) dans le client PSAP du champ "Numéro GSM" et clique sur **Récupération manuelle**
- L'appel avec l'autre 100 est clôturé
- Mentionner dans le champ remarque: **chat transmis**



### CONVERSATION AVEC LE CITOYEN

#### RECEVOIR du 100

(CityGIS)

ex. 100 LIM → 100 ANT

- ***Le 100 transférera selon les accords en vigueur. En cas de transfert, le 100 transférera à chaud et transmettra le numéro de GSM complet***

- L'opérateur qui reçoit l'appel complète le numéro de GSM (en format international, par ex. 32479...) dans le client PSAP du champ "Numéro GSM" et clique sur "Récupération manuelle"

- Copier le lien de session vers le rapport

### CHAT AVEC LE CITOYEN

- le 100 transférera selon les accords en vigueur. En cas de transfert.

- Dans client PSAP, le 100 utilisera la touche ***Transfer Multi***, sélectionnera le 100 et choisira la province correcte

- Le 100 téléphone au 100 en mentionnant qu'un chat sera transféré avec ***mention du numéro de GSM complet***

- Le 100 appuie sur la touche ***Transférer*** dans le client PSAP.

- L'opérateur qui reçoit l'appel complète le numéro de GSM (en format international, par ex. 32479...) dans le client PSAP du champ ***Numéro GSM*** et clique sur ***Récupération manuelle***

- Le 100 raccroche après confirmation par l'opérateur 100 que la session client PSAP est ouverte

- Le 100 traite l'appel et ***copie le lien de session dans le rapport***

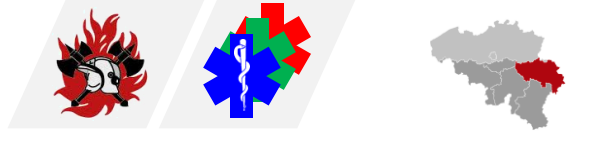


CENTRE DE SECOURS **112/100**  
de la PROVINCE DE LIEGE





your life,  
your number



# 112



*When life is on the line ...*

