Glossaire explicatif : Centrales d'urgence 112

Généralités

- **CityGis:** Développeur de software de La Haye spécialisé dans le développement de solutions d'information et de coordination géographiques.
- **Intergraph**: Entreprise de software qui a entre-temps été rachetée par Hexagon, une multinationale suédoise spécialisée dans la réalité numérique et les solutions autonomes. Leur logiciel de CAD est utilisé partout dans le monde.
- **CAD**: Computer-aided dispatch (dispatching assisté par ordinateur) – manière d'envoyer les moyens sur place en utilisant un programme informatique. CityGis et Intergraph sont les logiciels CAD utilisés par les centrales d'urgence.
- **Centrale CAD**: Bien que les deux formes de centrales soient techniquement des centrales CAD, le terme est surtout utilisé pour les centrales Intergraph. Le terme centrale CAD9 est aussi souvent utilisé, pour faire référence à la version actuelle du logiciel Intergraph.
- **Centrale C&D** (Centrale CND) : Fait référence à une centrale qui utilise le logiciel C&D de CityGis.
- **VDI**: Virtual Desktop Infrastructure – Les "ordinateurs" utilisés par les opérateurs pour accéder au logiciel CAD sont des machines virtuelles fonctionnant sur un serveur dans des centres de données. Ce fonctionnement présente des avantages sur le plan de la sécurité, de la restauration des services après incident et du déploiement des updates.
- **Thinclient**: un ordinateur relativement léger qui est principalement utilisé pour accéder à un environnement centralisé. Il y a 1 thinclient par poste de travail qui permet d'accéder aux VDI et à la 'local survivability'
- **Local survivability**: Un environnement développé de sorte à pouvoir continuer à travailler même en cas de problème avec l'environnement VDI. Existe sous 2 formes. La première forme est un environnement VDI à part qui continue à supporter à la fois la téléphonie et le logiciel CAD de CityGis. La deuxième forme consiste à utiliser le navigateur Chrome sur le thinclient, supportant uniquement le logiciel CAD de CityGis.
- **NACA**: logiciel de téléphonie qui permet d'utiliser le téléphone de manière simple. Développé par Telenet. Ce logiciel donne également accès aux enregistrements des conversations récentes.
- **PSAP-client**: Logiciel complet permettant la localisation et la communication avec la personne qui demande de l'aide. Il collecte les données partagées par le fournisseur de télécommunications (nom, numéro de téléphone, localisation selon le réseau), fonctionne comme un client pour communiquer avec l'app 112 et permet la communication par SMS (sourd).
- **PSAP**: Public Safety Answering Point, terme renvoyant aux centrales téléphoniques qui répondent aux appels urgents et/ou non urgents provenant du réseau téléphonique public et destinés aux services de secours.
- **XML**: Extensible markup language - est une manière de mettre les données en page de sorte qu'elles soient aussi bien lisibles par les machines que par les utilisateurs. Au sein des centrales d'urgence, ce langage est utilisé pour échanger des données avec d'autres services et bases de données.

- **HTTP2PAGE:** Envoi d'un XML par la centrale d'urgence à un "terminal d'alerte". Ce terminal va lire ce XML et ensuite faire les notifications nécessaires aux effectifs. Cette notification peut être faite via des applications smartphone, SMS, Pagers ASTRID, systèmes d'appel dans un bâtiment, etc.
- **Orca**: logiciel de cartographie intégré dans l'environnement C&D de CityGis Les données cartographiques proviennent de différentes sources (principalement TomTom, BeST-adres, banque de données propre)
- **Callgroup**: en téléphonie, on regroupe les numéros de téléphone en fonction du numéro appelé. Cela permet d'attribuer une priorité appropriée à l'appel, ainsi que de s'assurer que l'appel est transmis à la bonne centrale d'urgence. Les groupes principaux sont :
    - **112**: Callgroup général utilisé par le citoyen
    - **112P**: numéro prioritaire réservé aux centrales d'alerte, e-call, entreprises d'utilité publique
    - **112P_LOC**: numéro prioritaire qui arrive toujours à la centrale régionale compétente. Réservé aux autres centrales d'urgence, services médicaux, services d'incendie, protection civile, gestion du trafic, autorités portuaires, SEVESO, NCCN et MRCC
    - **C0:** Coordination générale, numéro local spécial qui arrive toujours à la bonne centrale. Réservé au chef fonctionnel, IHF, IHF adj., dir-med, dir-med adj., coach CIC 101, autorités, BE-Alert et ASTRID.
    - **C1:** Numéro à utiliser en cas de catastrophes
    - **C2:** Numéro pour les petits événements
    - **C3:** Numéro pour les grands événements
    - **1733:** Poste médical de garde
    - **1733_LOC:** Numéro utilisé par le poste médical de garde
    - **1722:** Aide incendie non urgente
- **Overflow:** Un système qui permet de transférer automatiquement les appels provenant des groupes d'appel 112 et 112P vers une autre centrale C&D en cas de forte affluence. Ce transfert n'est possible que vers les centrales C&D de la même région.
- **SDS –** Short Data Service – Comparable à des SMS mais pour le réseau TETRA (ASTRID)

Termes procédure d'urgence

- **Téléphonie primaire :** L'utilisation de la centrale téléphonique "normale". Ce serveur peut répartir le appels entre les callgroups (voir ci-dessus), les opérateurs peuvent sélectionner les callgroups auxquels ils peuvent répondre et l'ordre dans lequel les appels sont présentés aux opérateurs. Ce système s'utilise aussi bien avec que sans le client NACA. Les données de téléphonie sont envoyées à C&D via le client NACA.
- **Téléphonie secondaire:** L'utilisation de la centrale de 'back-up'. Cette centrale est moins complexe. Elle mettra chronologiquement tous les appels de tous les groupes d'appels dans une seule file d'attente. Les appels téléphoniques sont proposés simultanément à tous les opérateurs (RONA), le premier opérateur à décrocher reçoit l'appel. Il n'y a aucune intégration avec le C&D
- **Avaya:** La marque de centrale téléphonique et de téléphones qui est utilisée dans la centrale.
- **ACD:** Automatic Call Distribution – Le système d'Avaya qui permet de répartir un volume important d'appels entre les différents appareils en tenant compte de groupes et de règles définis.
- **RONA:** Redirect On No Answer – d'un point de vue technique, cette procédure est utilisée en téléphonie primaire et en DRS et implique que si l'opérateur ne répond pas après x secondes,

l'appel est proposé à un autre opérateur. Cependant, lorsque les personnes présentes dans la salle parlent de la procédure RONA, elles veulent en fait parler "**Simultaneous ring**", la sonnerie simultanée de tous les téléphones en téléphonie secondaire.

- **KILL-Switch**: Un kill-switch est un numéro de téléphone qui peut être appelé depuis une centrale en cas de problème pour désactiver le serveur de la téléphonie primaire au niveau provincial. Les appels seront alors traités via le serveur de la téléphonie secondaire.
- **DRS:** Disaster Recovery System – un service commercial complètement indépendant de l'infrastructure ASTRID, proposé par Proximus. Lors de l'activation du DRS, tous les appels vers le numéro 112 sont déviés vers ce service Proximus, qui les transmet ensuite aux gsm enregistrés. Cela peut se faire au niveau provincial et (prochainement) au niveau régional.
- **VMS:** Voice Managed Services – L'ensemble de services proximus dont relève le DRS, mais les VMS peuvent également être utilisés dans le cadre normal des 1722 et 1733.
- **BLM:** Blue Light Mobile – Gsm via ASTRID , ces appareils disposent du roaming chez tous les opérateurs belges et ont la priorité sur le trafic mobile normal.
- **Lignes analogues:** PSTN (public switched telephone network) lignes qui vont directement chez Proximus. Connu par le public sous le nom de "téléphone fixe"
- **Lignes VOIP:** Lignes Voice over IP – Ces lignes utilisent un réseau d'ordinateurs. Tant la téléphonie primaire que secondaire utilisent ces lignes.
- **GSMs d'urgence:** le gsm d'urgence est un numéro qui peut encore être communiqué lorsque tous les autres systèmes sont en panne. Il s'agit d'appareils BLM mais configurés par des fournisseurs réguliers (Proximus, Telenet/Base, Orange)
- **DRS-SMS**: si toutes les autres procédures de back-up et de DRS échouent, mais que les appels d'urgence parviennent tout de même à Proximus (opérateur responsable de l'acheminement des appels d'urgence), Proximus peut toujours renvoyer les appels vers les GMS d'urgence. Idéalement, cela se fait via un transfert automatique, si cela échoue également, l'appelant recevra un SMS et/ou un message vocal indiquant les numéros des GSM d'urgence.

Effets des défaillances

- **Défaillance NACA :**
    - Les appels continuent à arriver via la téléphonie primaire (sur l'appareil primaire)
    - L'opérateur doit taper le numéro de téléphone
    - L'opérateur doit utiliser les touches sur le téléphone (et donc pas sur le pc)
    - Pas d'annuaire téléphonique (l'opérateur peut toujours voir les numéros de téléphone des services en cliquant sur le service dans la fiche d'intervention)
    - Données de téléphonie (nom et adresse de l'abonné) sont perdues
    - Les opérateurs ne peuvent plus se réécouter
- **Défaillance téléphonie primaire (= passer à la téléphonie secondaire)**
    - Toutes les pertes liée à la défaillance NACA
    - Perte des règles de priorité dans les callgroups
    - Les opérateurs reçoivent tous les callgroups, ils ne peuvent donc plus choisir entre les lignes 112, 1733, 1722 et les lignes de coordination.
- **Défaillance téléphonie secondaire (= passer sur DRS)**
    - Toutes les pertes liées à la défaillance de la téléphonie primaire
    - Tout est perdu sauf le 112 (donc pas de 112P, 112P_LOC, 1722, 1733…)
    - Prend du temps à activer
    - Enregistrements des appels chez Proximus
    - Pas de casques (complique le travail pour l'opérateur)

- **GSM d'urgence**
    - Toutes les pertes liées à la défaillance de la téléphonie secondaire
    - Aucun enregistrement des appels
    - Pas de file d'attente (donc 3 appareils correspondent à 3 lignes, les autres appels ont la tonalité 'ligne occupée')
    - Nécessite la direction pour diffuser le numéro.