




# SI SAMU



6 nov 2025 J Verchère



- 
- Contexte / Bilan
  - Solutions apportées
  - Evolution à venir
  - Solutions de secours

# Solutions de secours téléphonie

- 1) SI SAMU nominal (.net) a dégradé (.fr)
- 2) ProACD Backup (sur demande ANS)
- 3) Bascule OTN (Secours ultime) vers téléphonie CHU
- 4) Bascule OTN (Situation catastrophique) vers SAMU 85

## Kit téléphonie de secours

SAMU 49 (ANGERS)



# Sommaire



1. Procédure avec réinitialisation des postes téléphoniques
2. Liste des identifiants personnels de téléphonie

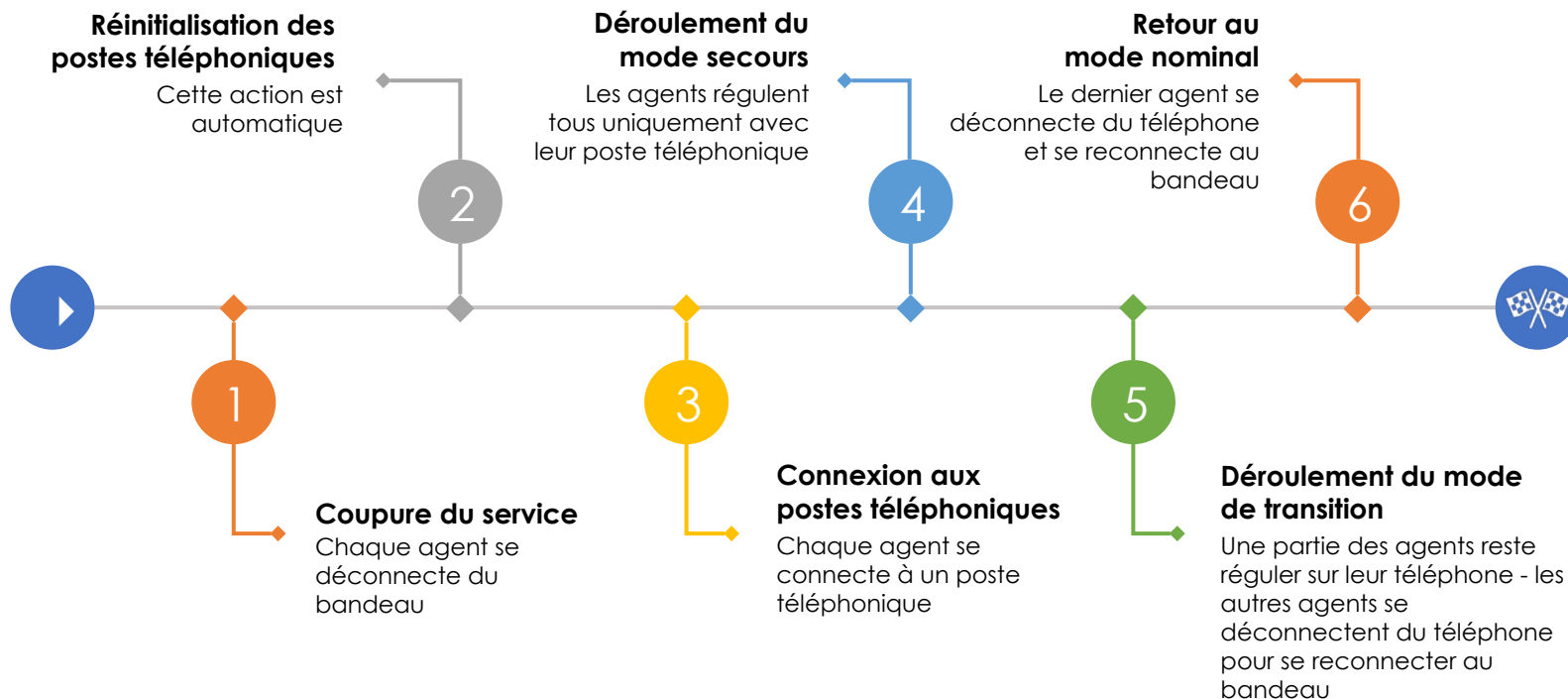




## 1. Procédure avec réinitialisation des postes téléphoniques



## Déroulé de l'opération



✓ **Chaque étape est engagée uniquement sur instruction du support ANS ou du référent incident de votre CRRA**

## En cas de dysfonctionnement

### Présentation du poste téléphonique



1 Smart Pad.

2 Écran tactile en couleurs à réglage automatique de la luminosité qui permet d'améliorer l'expérience utilisateur et d'économiser l'énergie (capteur de lumière ambiante).

3 Selon le modèle de votre téléphone, il est équipé de l'un des combinés suivants :

- Combiné Bluetooth® sans fil (ALE-160 WideBand Cordless Handset).
- Combiné filaire (ALE-150 Super WideBand Corded Handset).

Touches de fonction permanentes : accès rapide aux principales fonctions du téléphone.

(a) 3 touches permanentes (touche décrocher, touche Message, touche de menu local).

4 (b) 3 touches amovibles selon la configuration du système (F1/F2/abc, Mise en attente/Transfert/Conférence). Si elles ne sont pas configurées comme touches de mise en garde, de transfert et de conférence, ces touches sont programmables. Lorsqu'un clavier magnétique est connecté, la touche 'abc' est programmable.

5 Haut-parleur à très large bande pour un son optimisé (audio 3D).

6 Clavier alphabétique magnétique (en option - ALE-100 Keyboard).



## En cas de dysfonctionnement

La mise en œuvre du programme SI-SAMU  
veille à respecter une contrainte essentielle :  
la haute-disponibilité 24h/24, 365j/365

La solution est pensée pour réduire au maximum  
toute rupture de service pouvant toucher les SAMU

Cependant, les **situations de défaillance** du bandeau de communication existent :  
les utilisateurs passent alors en mode "Téléphonie de Secours"

La survenance d'un mode "Téléphonie de Secours" induit les phases suivantes



Messages d'erreur et  
bandeau inaccessible  
**MODE SECOURS**



Reconnexion progressive  
**MODE TRANSITOIRE**



Retour à une  
situation normale  
**MODE NOMINAL**

### En cas de perte du bandeau :

- Un agent du CRRA alerte le support en appelant le **0 809 100 809** Service gratuit + prix appel
- Cet agent sera connecté sur le pont de crise et donnera les consignes à suivre aux agents du CRRA
- Les agents auront dans le fascicule utilisateur le mémo qui décrit les différents cas de mode secours afin de suivre en temps réel les différentes étapes jusqu'au retour au mode nominal
- Les modalités d'utilisation du poste téléphonique seront également précisées dans le mémo

## En cas de dysfonctionnement

### Ce qui change pour les requérants

- Les appelants n'ont plus la possibilité de prioriser leur appel en faisant le # Urgence Vitale
- Un seul SVI générique basique pour l'ensemble des flux d'appels avec un seul guide vocal national

### Ce qui change pour les utilisateurs SI-SAMU

- La régulation ne se fait plus sur bandeau mais sur le téléphone
- Il n'y a plus de décroché automatique, il faut faire du décroché manuel sur le poste téléphonique
- Il n'y a plus de régulation à distance possible, les professionnels régulant à distance habituellement doivent revenir au CRRA réguler
- Les appels abandonnés ne sont plus visibles
- Les appels n'ont plus de poids différenciés
- Les débordements sont fortement simplifiés

### Ce qui ne change pas pour les utilisateurs SI-SAMU

- Tous les flux d'appels déployés dans le CRRA sont accessibles
- Pas de perte d'appels lors du passage en mode « secours »
- Les appels internes (via un numéro court) sont toujours opérationnels
- Les enregistrements de toutes les communications sont maintenus et la réécoute immédiate est possible
- La distribution est toujours automatique selon le profil de connexion sur le téléphone mais le décroché est manuel par l'agent
- Il y a possibilité de faire des transferts directs entre agents ou vers une salle d'attente fonctionnelle
- Lors de la phase de relève, il faut maintenir au moins 1 ARM, 1 MRU (et 1 MRL si présent au CRRA) disponibles pour décrocher et traiter les appels le temps que la nouvelle équipe se connecte

1

## Coupure du service

The screenshot displays a web application interface for a patient portal. At the top, a navigation bar includes links for 'SI-SAMU', 'CRÉER UN DOSSIER', 'BANDEAU COMMUNICATION', 'CARTOGRAPHIE', and 'OPHTHÉRIQUE'. The user is logged in as 'CAROLINE PUIOL - ARM'. A large central graphic shows a hand holding a smartphone with a blue wrench and screwdriver icon. Below this, a message states: 'Le bandeau de communication est indisponible pour l'instant. Veuillez réessayer ultérieurement.' A sub-message reads: 'Si votre téléphone est opérationnel, connectez-vous à l'application par internet, sinon vous allez basculer sur la téléphonie de secours.' An error code is displayed: 'Code erreur en rapport avec cet incident : Session server inaccessible'. A blue button at the bottom says 'Fermer le bandeau communication'. On the right side, a dropdown menu is open, showing options: 'PASSER AU STATUT DISPONIBLE', 'MODIFIER MON MOT DE PASSE', 'MODIFIER MES CANAUX OTP', 'CONTACTER LE SUPPORT', 'ACCÉDER AU SUPPORT', 'ACCÉDER À LA FORMATION', 'À PROPOS', and 'SE DÉCONNECTER'. A green circle with the number '1' points to the user's name in the header, and a green circle with the number '2' points to the 'SE DÉCONNECTER' option in the menu.

Lors de la coupure du service, accédez au menu général en haut à droite (1) par un simple clic sur votre nom et cliquez sur « se déconnecter » (2)

## 2 Réinitialisation des postes téléphoniques

- › Une fois la réinitialisation effectuée par l'équipe technique à distance, l'écran du poste téléphonique se présente comme suit :



3

## Connexion au poste téléphonique

Si l'équipe de relève se présente avant la fin de l'opération

- Utilisez l'écran tactile (1) pour accéder au **Menu**, et appuyez sur le bouton « **LogOn** » (2)
- Saisissez avec le **pavé numérique** votre identifiant personnel de téléphonie
- Accédez ensuite à la liste des GT (groupe de traitement d'appel) en appuyant sur le bouton « **Liste** » (3)
- Sélectionnez le GT auquel vous êtes affecté, par exemple **ARM Bilan** (4) comme proposé ci-contre ou faites défiler la liste à l'aide des flèches (5) si vous ne trouvez pas votre GT dans la première page



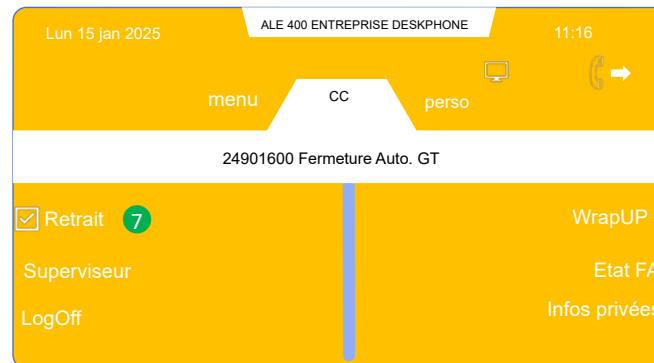


3

## Connexion au poste téléphonique

Si l'équipe de relève se présente avant la fin de l'opération

- › Une fois votre GT choisi, appuyez sur le bouton « **Valider** » (6) pour continuer à utiliser votre casque normalement
- › Vous êtes maintenant connecté. Utilisez l'écran tactile pour vous mettre disponible (7)

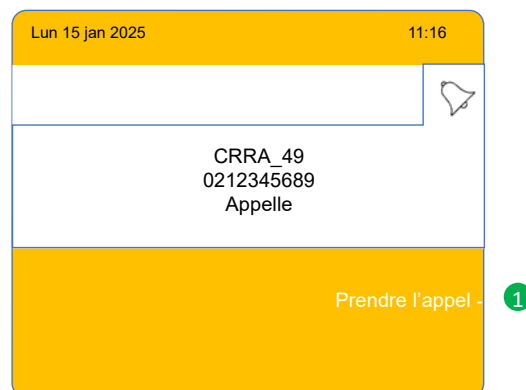


## 4

# Déroulement du mode secours

Décrocher un appel

- › En mode « téléphonie de secours », il n'y a **pas de décroché automatique**
- › Le numéro de l'appelant s'affiche sur l'écran du poste téléphonique
- › Vous devez **décrocher manuellement chaque appel**, en utilisant le bouton « Prendre l'appel » (1)
- › Vous pouvez aussi utiliser la touche en forme de combiné téléphonique vert (2), située sur la base du casque Jabra



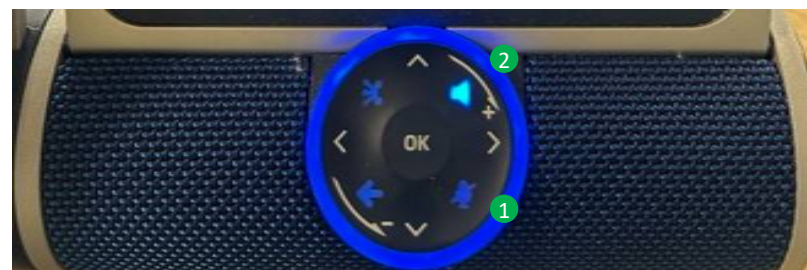
Jabra 65 SE

## 4

## Déroulement du mode secours

Couper le micro ou régler le volume

- › Si vous souhaitez couper le micro pendant que vous êtes en communication, appuyez sur la touche tactile « **Micro coupé** » (❶) du poste téléphonique
- › Pour régler le volume du casque ou du haut-parleur, appuyez sur les touches « + » ou « - » (❷) pour augmenter ou réduire le volume respectivement

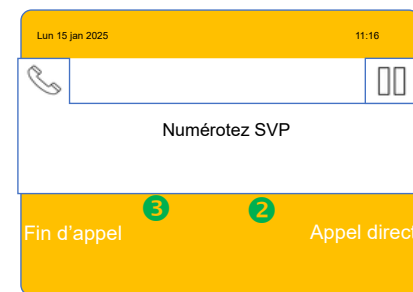
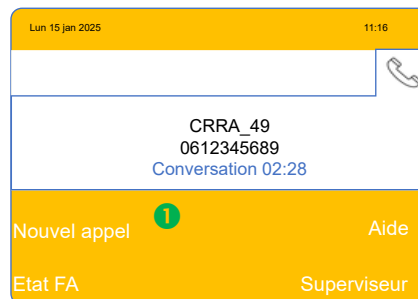


4

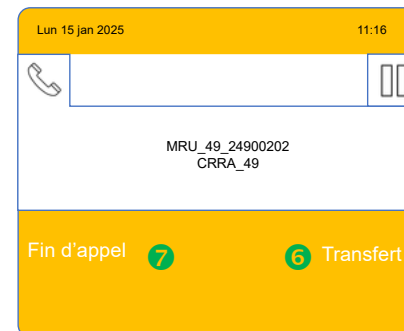
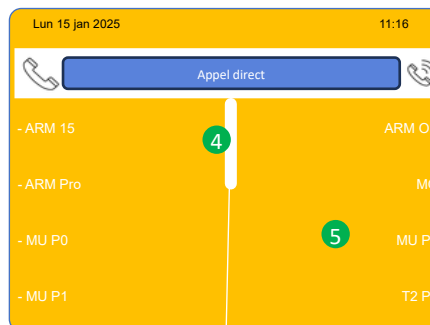
## Déroulement du mode secours

Transférer un appel sans l'accompagner dit transfert direct

- › Pour transférer l'appel en cours, appuyez sur le bouton de l'écran tactile « **Nouvel appel** » (1), ce qui met l'appelant en attente
- › Appuyez sur le bouton « **Appel direct** » (2) si vous souhaitez transférer l'appel vers une salle d'attente fonctionnelle de votre SAMU
- › Vous pouvez aussi utiliser le **pavé numérique** du téléphone pour composer un numéro
- › Si vous appuyez sur le bouton « **Fin d'appel** » (3) vous reprenez l'appelant



- › Faites défiler la liste à l'aide des flèches tactile (4) pour choisir la bonne salle d'attente
- › Dans l'exemple ci-contre, on appuie sur le bouton « **MU P2** » (5) pour transférer l'appel à un urgentiste avec une priorité 2
- › Appuyez sur le bouton « **Transfert** » (6) pour transférer l'appel directement dans la salle d'attente fonctionnelle sans attendre que quelqu'un décroche
- › Si vous appuyez sur le bouton « **Fin d'appel** » (7) vous reprenez l'appelant



4

## Déroulement du mode secours

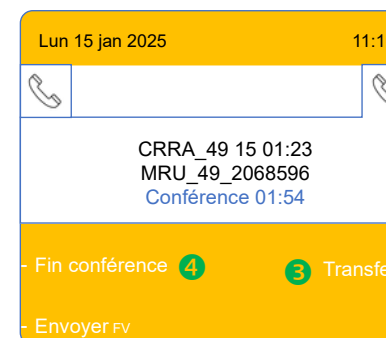
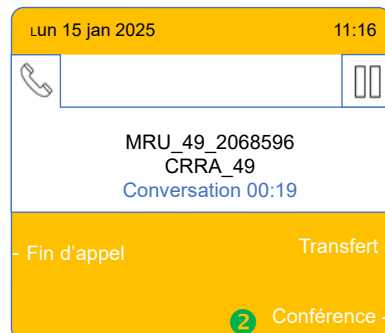
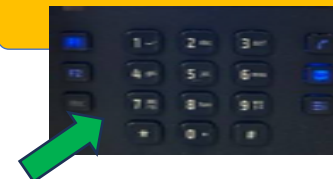
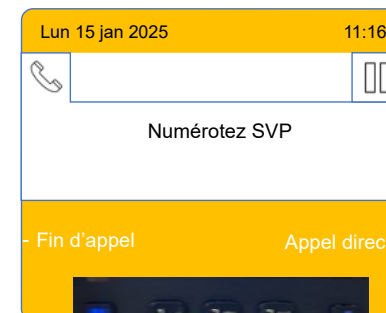
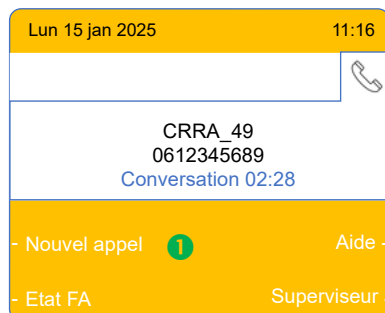
Transférer un appel en l'accompagnant dit transfert accompagné

> Pour transférer l'appel en cours, appuyez sur le bouton de l'écran tactile « **Nouvel appel** » (❶), ce qui met l'appelant en attente

> Utilisez le **pavé numérique** du téléphone pour composer un numéro :

- cela peut être un numéro long pour un appel externe avec le préfixe "0".
- Un numéro court pour un appel interne au sein de l'établissement.
- Le numéro d'un ProACD (commençant par 289xxxxx). *Il est recommandé que les n° de poste soit affichés (papier ou numérique) pour chaque agent en poste.*

- > Attendez ensuite que la personne décroche, puis appuyez sur le bouton tactile « **Conférence** » (❷) pour engager la conversation à trois
- > Terminez la conférence en transférant l'appel à votre interlocuteur en appuyant sur le bouton « **Transfert** » (❸)
- > Si besoin, vous pouvez aussi reprendre l'appelant en appuyant sur « **Fin conférence** » (❹)





# 4

## Déroulement du mode secours

Se mettre en retrait ou en wrap-up

- › Lorsque vous n'êtes pas en communication, vous pouvez vous mettre en retrait en appuyant sur le bouton tactile « **Retrait** » (1)
- › Une coche apparaît alors et indique que vous êtes en retrait. Pour sortir du retrait appuyez à nouveau sur le bouton tactile « **Retrait** » (2)
- › NB : lorsqu'un agent se connecte au poste téléphonique il est automatiquement au statut « retrait »

Lun 15 jan 2025 11:16	
menu	cc perso
24900102 Agent présent	
- Retrait 1	WrapUp
- Superviseur	Etat FA
- LogOff	Infos privées

Disponible



Lun 15 jan 2025 11:16	
menu	cc perso
24900102 Agent présent	
- Retrait <input checked="" type="checkbox"/> 2	WrapUp
- Superviseur	Etat FA
- LogOff	Infos privées

En retrait

- › A la fin d'un appel, vous passez au statut *wrap-up* automatiquement pour une durée de 15 secondes (une coche apparaît alors et indique que vous êtes au statut *wrap-up*)
- › Vous pouvez aussi le faire manuellement lorsque vous n'êtes pas en communication en appuyant sur le bouton « **Wrap-up** » (3) et vous devez sortir de ce statut manuellement en appuyant à nouveau sur le bouton « **Wrap-up** » (4)
- › NB : si vous étiez en wrap-up sur le bandeau au moment de la coupure, vous serez en wrap-up sur le téléphone et vous devrez en sortir manuellement

Lun 15 jan 2025 11:16	
menu	cc perso
24900102 Agent présent	
- Retrait	WrapUp
- Superviseur	Etat FA
- LogOff	Infos privées

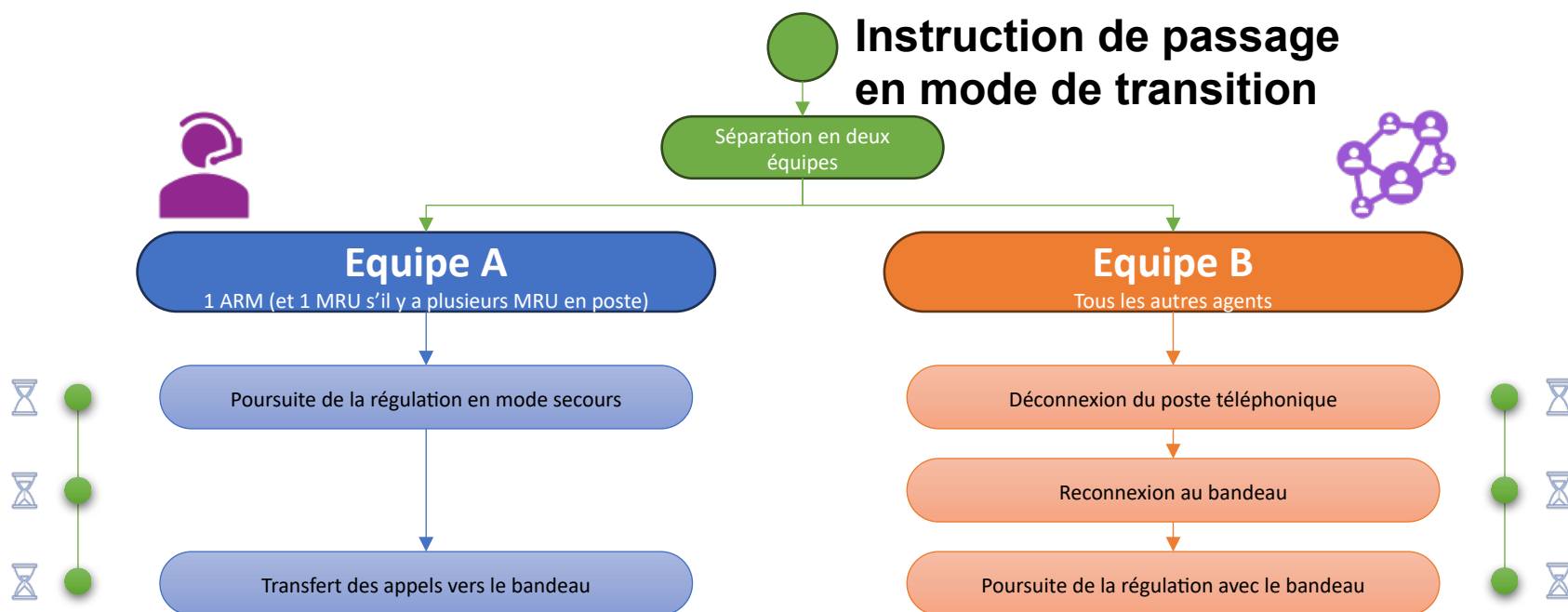
Disponible




Lun 15 jan 2025 11:16	
menu	cc perso
24910202 Agent présent	
- Retrait	4 <input checked="" type="checkbox"/> WrapUp
- Superviseur	Etat FA
- LogOff	Infos privées

En wrap-up

## 5 Déroulement du mode de transition



- ✓ **Le mode de transition est enclenché uniquement sur instruction du support ANS ou du référent incident de votre CRRA**
- ✓ **Au moins un agent de l'équipe B doit s'être reconnecté au bandeau avant que l'équipe A transfère les appels vers le bandeau**
- ✓ **Les appels transférés vers le bandeau sont identifiés avec l'icône VIP  et sont distribués en priorité**
- ✓ **Les appels transférés vers le bandeau perdent l'identification, seul le numéro à 10 chiffres est affiché sur le bandeau**

## 5 Déroulement du mode de transition

Déconnexion du poste téléphonique (équipe B)

- › Après instruction de passage en mode de transition, lorsque vous n'êtes plus en communication, appuyez sur le bouton « **LogOff** » (1)
- › Vous devez ensuite **rapidement vous reconnecter au bandeau** selon la procédure habituelle (Carte CPS, e-CPS ou OTP)
- › Les appels transférés par l'équipe A arrivent dans la salle d'attente **SAMU Pro** du bandeau et sont affectés de l'icône « **VIP** »



## 5 Déroulement du mode de transition

Transfert des appels vers le bandeau (équipe A)

- › Prenez les appels en attente puis transférez les vers le bandeau en appuyant sur la touche « F2 » (1) puis sur le bouton « Transfert » (2)

### Préconisations

- › L'agent échange brièvement avec l'appelant pour vérifier qu'il **ne s'agit pas d'une urgence vitale** avant de le transférer
- › En cas d'urgence vitale, l'ARM transfère l'appel sur le bandeau et **avertit oralement la salle** de l'arrivée de cet appel à traiter en priorité par le MRU



6

## Retour au mode nominal

Fin du mode secours (équipe A)

- › L'équipe A reste en "mode secours" jusqu'à ce qu'il n'y ait plus d'appels en attente
- › Si le **voyant orange** clignote sur le téléphone, au moins un appel est en attente



✓ **Le retour au mode nominal est enclenché uniquement sur instruction du support ANS ou du référent incident de votre CRRA**



## 2. Liste des identifiants personnels de téléphonie



# Régulation 53

- Mode opératoire
- La régulation du 53
- POS
- Wooclap

# VPN 53 + SISAMU49

- Connexion petite salle gauche
- Connexion SI SAMU 49
- Connecter VPN 53 -> Connexion Windows du 53 -> Connexion Centaure 53

SI SAMU 49  
Profil T2

VPN 53 :  
CENTAURE

VPN 53 :  
CENTAURE

VPN 53 :  
CENTAURE

# Régulation 53

- MG
  - Pas 8h-10h et 13h à 16h en semaine
  - Régulation à distance
  - SI différent
- Dentaire:
  - Dimanche 8h 12h
- Transports:
  - VSAV avec ECG
- SMUR:
  - Passe par ARM

# POS

- Cardio, Neuro, Main, Psychiatrie, Réa, Trauma grave, Smur
- CUMP, Bilan, Ophtalmo, IDE, Deces
- Tableau récapitulatif des moyens par établissement
- Connexion

# Wooclap

- Géographie et moyens de secours

# Messages

- Cahier de doléance 53 -> Le remplir si pb
- Bienveillance ++ avec équipe ARM / Les appeler
- Délais ambulances+
- Thrombinoscope +
- Pendant 10 jours, pas de partage 3 -> 13 nov
- Lire POS +++ et Wooclap ++++