



Manuel de bitdispatcher

Un système gratuit de répartition assistée par ordinateur pour les centres 911, réuni dans un seul programme et entièrement configuré dans l'interface web : l'écran du répartiteur, la carte enregistrée et les photos aériennes, les recommandations routées sur le réseau routier, les redéploiements, le terminal mobile et les rapports bâtis à partir du registre.

Ce manuel a été traduit de l'anglais par une machine et n'a pas encore été vérifié par un locuteur natif. Le manuel anglais fait foi ; en cas de divergence entre les deux, c'est l'anglais qui a raison. Les noms d'écrans, les boutons et les commandes sont indiqués tels qu'ils apparaissent dans bitdispatcher, qui est en anglais. [Lire l'original anglais](#)

95 chapitres · 6 figures · 23 mille mots · BioDream LLC

Sommaire

1. Partie 1. La répartition

1. Pour commencer
2. Ouvrir une session : votre fonction, vos codes et le verrou
3. Saisie d'appel : l'espace de travail du preneur d'appel
4. Ressources : les consignes approuvées avec l'appel
5. L'écran du répartiteur
6. Votre propre disposition
7. L'agence pour laquelle vous travaillez
8. La console complète
9. La répartition : motifs, avertissements, plans et accusé de réception
10. Les écrans sur plusieurs moniteurs
11. Écran des incidents et de la saisie d'appel
12. Écran des casernes d'incendie
13. Statuts de police et mises en indisponibilité
14. Écran des statuts d'unités
15. Écran de la carte
16. Écran de l'incident et de la situation
17. Les appels 911
18. Les incidents
19. Les recommandations d'unités
20. Les suggestions consultatives
21. Redéploiement et couverture
22. Les statuts des unités
23. La carte de répartition
24. Les photos aériennes
25. Views : le lieu sous tous les angles
26. Les messages avec les équipes
27. Messages et BOLOs : la boîte de réception
28. Recherche : incidents, BOLOs, personnes, véhicules et unités
29. Alarmes, lecteurs de plaques et détection de coups de feu
30. L'écran de caserne et le déclenchement des tonalités
31. Les incidents avec les agences voisines
32. Fichiers et photos sur un incident
33. La ligne de commande
34. Le clavier

2. Partie 2. Sur le terrain

- 35. Le terminal mobile de données
- 36. Les rapports d'incident (RMS)
- 37. Les interrogations NCIC

3. Partie 3. La supervision

- 38. Le tableau du superviseur
- 39. Le rapport d'exploitation
- 40. Le recueil de codes consultatif
- 41. Le registre et la vérification
- 42. Dossiers et demandes
- 43. Les règles de divulgation

4. Partie 4. Ce que les centres 911 ont demandé

- 44. Transcriptions et ce qui a été entendu
- 45. Les appelants dans une autre langue
- 46. Où est l'appelant : la localisation de l'appareil et l'étage
- 47. Plusieurs appelants, un seul incident
- 48. Les appels non urgents
- 49. Les données de collision de véhicule
- 50. Les drones
- 51. Les transcriptions radio
- 52. Les résumés d'incident
- 53. Les appels critiques et le soin
- 54. Pauses et charge de travail
- 55. La formation
- 56. Exercices, injections et préparation
- 57. La revue de qualité
- 58. Travailler pendant une panne
- 59. Les attaques des lignes (TDoS)
- 60. Points d'ancrage et connexions

5. Partie 5. Le terrain d'incendie, les équipes et le poste de police

- 61. Niveaux d'alarme : 2e et 3e alarmes
- 62. Le personnel et les équipes
- 63. L'armement : qui est en service et sur chaque unité
- 64. Qualifications, équipes spéciales et accréditations
- 65. La comptabilité sur le terrain d'incendie : les appels nominatifs (PAR)
- 66. L'appel des intervenants par pagette
- 67. La rotation des dépanneuses
- 68. Appels planifiés et événements spéciaux
- 69. L'annuaire des contacts et les listes de garde
- 70. Les zones sur la carte (géorepères)
- 71. L'historique des statuts d'une unité
- 72. Les rapports de soins aux patients (NEMSIS)
- 73. Mandats et actes à signifier
- 74. Alerter la population
- 75. Les alertes publiques : réglages et listes

6. Partie 6. La configuration

- 76. Les agences
- 77. Les règles d'exploitation
- 78. Les unités
- 79. Les casernes
- 80. Les installations réceptrices
- 81. Les types d'appel et les grilles de réponse
- 82. Les plans de réponse
- 83. Enregistrer la carte
- 84. Le GIS du comté
- 85. Les réglages
- 86. Les intégrations
- 87. BitVoice
- 88. Les utilisateurs et les postes
- 89. Les postes de travail
- 90. Plusieurs sites
- 91. Les locaux et les dangers
- 92. La migration depuis un ancien CAD
- 93. Les consignes approuvées
- 94. Les protocoles de prise d'appel
- 95. Ce manuel

La répartition

L'écran du répartiteur et tout ce qui s'y fait : appels, incidents, unités, la carte et la ligne de commande.

Pour commencer

bitdispatcher est un système de répartition assistée par ordinateur (CAD) pour les centres 911 : un seul programme doté de sa propre interface web. Il crée et suit les incidents, recommande des unités selon le temps de trajet sur le réseau routier, affiche les unités, les appels et les incidents sur une carte de répartition avec photos aériennes, offre aux équipes de terrain un terminal mobile, et consigne chaque action dans un registre inviolable à partir duquel les rapports sont bâtis.

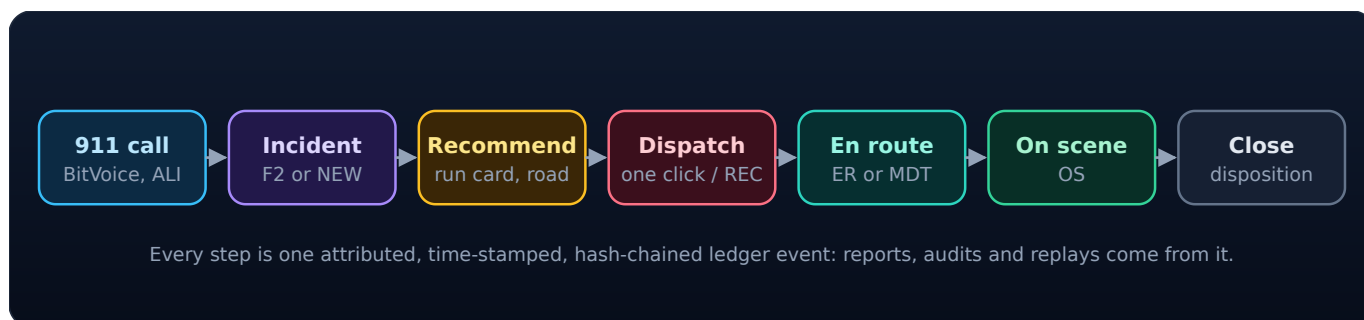


Figure 1. D'un appel 911 à un incident clôturé, et ce que chaque étape écrit dans le registre

La première heure

1. **Sign in** comme administrateur avec le mot de passe affiché au premier démarrage, et choisissez **Administrator**. Voir [Ouvrir une session](#) (chapitre 2).
2. **Enregistrez la carte** : Admin > Map, choisissez le centre et le rayon, puis appuyez sur Record. Environ deux minutes pour 100 miles. [Ouvrir Map](#) (chapitre 83)
3. **Casernes et unités** : où les unités sont basées et ce qu'elles sont. [Ouvrir Stations](#) (chapitre 79) [Ouvrir Units](#) (chapitre 78)

4. **Types d'appel et grilles de réponse** : ce dont chaque genre d'incident a besoin. Les valeurs par défaut sont un bon point de départ. [Ouvrir Call types](#) (chapitre 81)
5. **Utilisateurs** : répartiteurs, superviseurs et équipes de terrain. [Ouvrir Users](#) (chapitre 88)
6. **Traitement des appels** : connectez BitVoice, ou pointez le déversement ALI et l'EIDO de n'importe quel système de traitement d'appels vers bitdispatcher. [Ouvrir Integrations](#) (chapitre 86)

bitdispatcher conseille ; c'est le répartiteur qui décide. Aucune fonction n'envoie une unité, ne clôture un incident ni ne change une priorité de son propre chef.

Mode démo

Lancé avec `-demo`, bitdispatcher amorce une agence fictive sur la carte de Roanoke, en Virginie (des casernes aux positions réelles des casernes, des unités inventées). Avec `bvsim`, un BitVoice simulé, des appels sonnent et des radios rapportent des positions ; tout ce qui est simulé est marqué SIMULATED.

CHAPITRE 2

Ouvrir une session : votre fonction, vos codes et le verrou

Tapez votre nom d'utilisateur et votre mot de passe. Si vous exercez plus d'une fonction, choisissez celle que vous assurez : **Call-taker**, **Police**, **Fire** ou **EMS dispatcher**, **Dispatcher (all disciplines)**, **Supervisor**, **Administrator** ou **Records** (les touches numériques choisissent). Votre espace de travail s'ouvre pour cette fonction, avec votre préréglage enregistré pour elle ([Votre propre disposition](#) (chapitre 6)) et vos agences habituelles ([L'agence pour laquelle vous travaillez](#) (chapitre 7)), et ce que vous pouvez faire en découle : c'est le serveur qui l'applique, pas seulement l'écran.

Fonction	Ouvre	Peut
Call-taker	Saisie d'appel (chapitre 3)	Saisir et mettre à jour des incidents ; pas envoyer d'unités (sauf si l'agence le permet)
Police, fire, EMS dispatcher	La console pour cette discipline	Envoyer et modifier les unités de sa discipline (toutes, si l'agence le permet)
Dispatcher (all disciplines)	La console	Tout ce qui se passe sur le plancher
Supervisor	La console, le tableau (chapitre 38)	Aussi intervenir partout, rouvrir, lire le registre, mener des exercices
Administrator	L'administration	La configuration ; ne travaille sur le plancher que connecté pour une fonction de plancher
Records	Dossiers (chapitre 42)	Consulter les vues et les demandes de dossiers ; ne change aucun incident

Un superviseur qui tient un poste conserve ses droits de supervision. On ne vous demande jamais à quelle console vous êtes : un [poste de travail inscrit](#) (chapitre 89) donne le poste ; un navigateur qui n'en est pas un garde son propre poste web (WEB- et quatre lettres).

Codes à usage unique. Quand l'agence les exige (Settings > Roles and sign-in), la première ouverture de session affiche un QR code : scannez-le avec n'importe quelle application d'authentification et tapez ses six chiffres. Ensuite, tapez le code courant à chaque fois ; un code ne sert qu'une fois. Un administrateur le réinitialise en cas de téléphone perdu.

Le verrou. **Ctrl+Shift+L**, ou les minutes sans saisie fixées par l'agence, verrouille la console : rien n'est affiché ni modifié tant que vous ne la déverrouillez pas avec votre mot de passe (et votre code). Tout reste ouvert en dessous, y compris ce que vous étiez en train de taper. Les ouvertures et fermetures de session, les verrouillages et déverrouillages sont tous dans le registre, avec la fonction et le poste de travail.

Avant de vous appuyer sur ces mécanismes pour des informations de justice pénale, vérifiez les exigences CJIS et d'accès de votre État.

Saisie d'appel : l'espace de travail du preneur d'appel

Dans l'interface web : `/taker`

Un espace de travail calme pour un seul appel : la liste des appels à gauche, neuf onglets en haut dont seul celui choisi est affiché, et l'appel (son lieu, sa transcription et ce qui a été entendu) avec le **narrative** toujours à droite.

Plusieurs appels en cours

À gauche de la saisie d'appel, **Working calls** garde chaque appel en cours dans son propre onglet : jusqu'au nombre que l'agence autorise pour la fonction (trois pour un preneur d'appel sauf indication contraire ; un stagiaire reçoit le nombre de l'agence, verrouillé). Chacun garde son propre appelant, lieu, numéro de rappel, type, personnes, véhicules, commentaires, recherches et vérifications ; passer de l'un à l'autre ne change rien dans les autres.

- **New working call** (ou **Next call / F2** pendant qu'un appel est en cours et qu'un onglet est libre) en démarre un autre sans effacer le premier. Un appel choisi dans la liste pendant qu'un autre est en cours de rédaction s'ouvre dans un nouvel onglet.
- Chaque onglet montre son numéro, le type ou l'incident, le lieu, depuis combien de temps il est ouvert, **ACTIVE** pour celui où vous êtes, **SENT** une fois soumis, et **!** quand il lui manque encore un type ou une adresse. Les touches et Submit n'agissent que sur l'onglet actif.
- **Submit** ne transforme que cet onglet en son incident ; les autres restent exactement tels qu'ils étaient.
- Fermer un onglet contenant de l'information demande d'abord confirmation et demande pourquoi ; le registre consigne chaque appel en cours ouvert, déplacé, soumis ou abandonné.
- Ils sont conservés sur le serveur avec vous : après un rechargement, un verrouillage ou une perte de connexion, ils reviennent sur n'importe quelle console où vous ouvrez une session. Un superviseur peut voir qui détient lequel et confier à quelqu'un d'autre un appel laissé en plan (avec un motif), pour les agences qu'ils travaillent.

Touche	Fait
F4 ou Ctrl+Enter	Soumet l'incident ; ensuite, enregistre les modifications apportées
F2	Vide pour le prochain appel (demande d'abord si quelque chose n'est pas soumis)
F6	Redemande la localisation de l'appelant
F8	Écrit dans le narrative
F3	Recherche CAD
Alt+1 ... Alt+9	Change d'onglet

Call Entry. Tapez un code ou un mot pour le type d'appel (des centaines, c'est bien ; les flèches et Enter choisissent), la priorité (celle du type, ou une autre), les **modifiers** (armes, en cours, désincarcération... : certains relèvent la priorité, certains ajoutent des personnes à prévenir, ceux liés à la sécurité des agents s'affichent en rouge), le lieu de l'incident (choisissez une suggestion, cliquez à droite sur la carte, ou utilisez la position ALI de l'appelant ; **Verify** quand l'appelant la confirme), l'appelant et le numéro de rappel, et où se trouve l'appelant lorsqu'il n'est pas sur les lieux. L'ANI/ALI de l'appel figure à côté.

Avant un deuxième incident. F4 cherche d'abord les incidents ouverts à la même adresse, à proximité ou provenant du même numéro de rappel. S'il y en a, vous les voyez : **Add this call to it** ajoute l'appel (et ce que vous avez écrit) à cet incident ; F4 de nouveau en crée un nouveau.

Après la soumission, l'espace de travail reste sur l'incident. La répartition l'a aussitôt ; continuez de taper : les commentaires vont directement dessus, et F4 enregistre les modifications au type, à la priorité, au lieu ou à l'appelant. Une localisation d'appelant plus récente (un nouveau relevé, un fournisseur de localisation) s'affiche en haut : **Use it** change le lieu de l'incident (l'ancien reste dans la chronologie, les répartiteurs et les unités en sont avisés) ; **Keep** le laisse tel quel.

Les autres onglets. Persons et **Vehicles** (plusieurs de chacun, avec leur rôle ; ce que l'appelant a dit est proposé pour les remplir), **Previous** (incidents antérieurs liés par adresse, téléphone, noms, plaques et VIN, confirmés ou possibles), **Hazards** (locaux sur place et à proximité, personnes et modificateurs liés à la sécurité des agents, correspondances BOLO : les plus critiques apparaissent aussi en une ligne rouge sur chaque onglet), **CAD Search**, **Comments** (toutes les notes dans l'ordre, et la consignation des demandes d'entraide et de ressources, des transferts, des renvois, des appels sortants et des directives données), **History**

(les unités et leurs heures, la radio, la réponse recommandée) et **Resources** (les [consignes approuvées](#) (chapitre 4) de l'agence).

Les notes écrites avant la soumission gardent leur propre heure. Rien n'est perdu lors d'un verrouillage ou d'un rechargement : la saisie est conservée dans l'onglet du navigateur jusqu'à ce qu'elle soit soumise ou effacée.

CHAPITRE 4

Resources : les consignes approuvées avec l'appel

À mesure que le type d'appel, les modificateurs et ce qui est dit changent, l'onglet **Resources** trouve les passages des politiques approuvées, des guides de prise d'appel, des guides de réponse et des listes de vérification de l'agence qui s'appliquent, et s'allume lorsqu'il y a du nouveau. Chaque passage indique son document, sa section, sa version et sa date d'entrée en vigueur, s'il s'agit d'une **politique (obligatoire)**, d'un guide, d'une liste de vérification ou de questions suggérées, et pourquoi il correspond ; **The whole document** ouvre le texte approuvé complet à cette section. Les passages périmés et deux politiques qui s'appliquent toutes les deux sont signalés. Quand rien ne s'applique, il le dit.

Seul le texte approuvé est affiché, mot pour mot ; rien n'est généré. L'ouverture de l'onglet consigne quels passages, dans quelles versions, ont été affichés pour l'incident, afin qu'un réviseur voie plus tard ce qui était disponible à l'époque. Les documents sont conservés dans [Consignes approuvées](#) (chapitre 93).

CHAPITRE 5

L'écran du répartiteur

Dans l'interface web : 

Tout ce dont un répartiteur a besoin tient sur un seul écran, et chaque partie montre quelque chose d'utile.

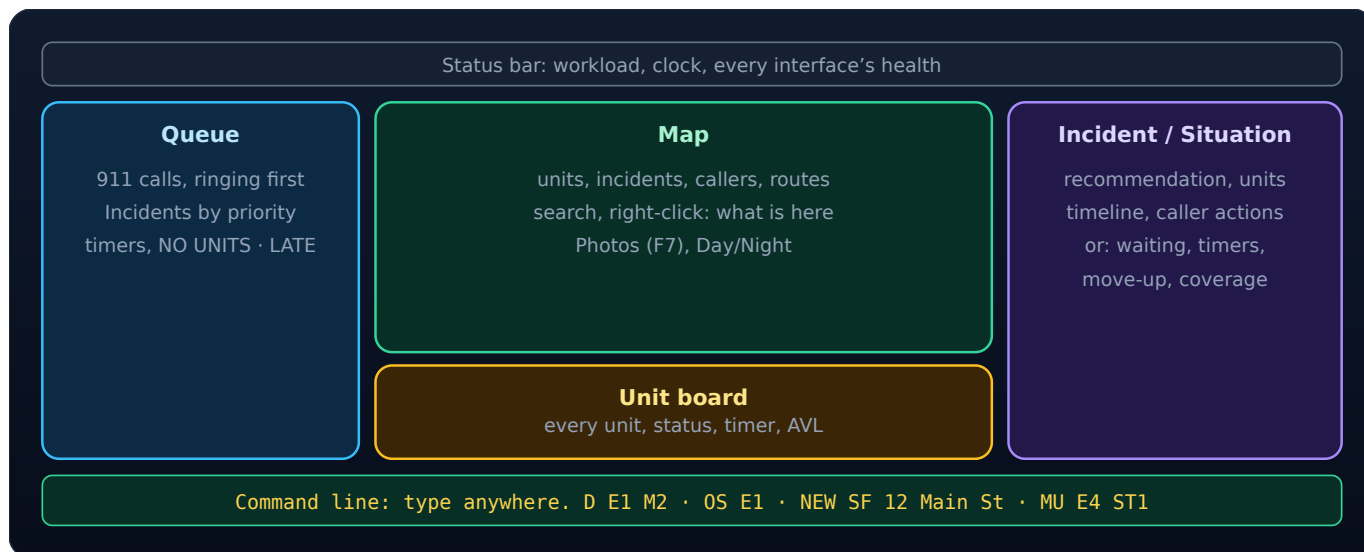


Figure 2. L'écran du répartiteur : les appels et les incidents à gauche, la carte au centre, l'incident sélectionné à droite

Zone	Ce qu'elle montre
Barre d'état	Les appels en attente, les incidents en attente et actifs, les unités disponibles par discipline, l'horloge, et la santé de chaque interface (BitVoice, radio, ALI, carte, registre)
File (à gauche)	Les appels 911, ceux qui sonnent d'abord, avec le numéro de rappel, le lieu, l'incertitude et l'âge ; les incidents par priorité avec leurs minuteriers
Carte (au centre)	Les unités par statut, les incidents, les positions des appelants avec leur incertitude, les itinéraires routiers des unités recommandées et affectées avec les heures d'arrivée
Tableau des unités (en bas)	Chaque unité par discipline : statut, temps dans le statut, incident, âge de l'AVL ; les minuteriers en retard en ambre. Glissez une unité sur un incident dans la file pour l'envoyer ; cliquez à droite sur une unité pour ses statuts, son envoi vers l'incident sélectionné et son redéploiement
Panneau de droite	L'incident sélectionné (recommandation, unités, chronologie, appelant), ou, quand rien n'est sélectionné, la situation : ce qui attend des unités, les minuteriers en retard, les redéploiements (chapitre 21), la couverture par caserne, l'activité récente
Ligne de commande (en bas)	Tapez n'importe où pour lancer une commande (voir La ligne de commande (chapitre 33))

Sélectionnez un incident en cliquant dessus, avec **[** et **]**, ou depuis la palette (**Ctrl K**). **Esc** efface la sélection.

CHAPITRE 6

Votre propre disposition

L'écran du répartiteur ne montre que les sections que vous voulez, là où vous les voulez. Un nouveau venu peut commencer avec deux et en ajouter d'autres quand il est prêt.

Votre préréglage enregistré pour chaque fonction

Votre disposition est un **preset** gardé avec votre compte, un pour chaque fonction que vous exercez (preneur d'appel, répartiteur police, incendie et EMS, superviseur...). Ouvrez une session pour une fonction à n'importe quelle console et votre préréglage pour elle s'ouvre de lui-même : rien à reconstruire au début d'un quart.

- Il est **verrouillé** en travail normal : rien ne se déplace, ne se redimensionne ni ne disparaît par accident.
- Pour le changer : le bouton **lock** (*Layout locked: edit it*), disposez, puis **Save & lock**. Choisir une disposition toute faite lance aussi la modification. **Cancel** remet celle enregistrée. Chaque enregistrement est dans le registre, avec qui l'a enregistré et quand.
- Un **stagiaire** travaille avec le préréglage de formation attribué par l'agence ; les commandes de disposition ne sont pas affichées. Quelqu'un sans préréglage propre démarre à partir du préréglage de l'agence pour la fonction.
- Un administrateur peut **enregistrer la disposition comme préréglage de l'agence** pour une fonction (le bouton en forme d'immeuble pendant la modification) et **protéger** le préréglage d'une personne pour que seuls les administrateurs le changent (Admin > Operations rules).
- Les écrans répartis sur plusieurs moniteurs appartiennent au poste de travail (voir [Plusieurs écrans](#) (chapitre 10)) : chaque console se souvient de ses propres moniteurs, de sorte qu'un préréglage placé sur une console ayant moins de moniteurs ou d'autres moniteurs se rabat sur ce qui tient là, sans changer ce que vous avez enregistré.

Ouvrez **Layout** en haut à gauche de la barre d'état.

- **Dispositions toutes faites** : trois pour la fonction sous laquelle vous vous êtes connecté, dessinées en petites images. Un clic en montre une. Chaque fonction a **Getting started** : seulement les appels et l'incident en cours de traitement.
- **Sections** : appels et incidents, carte, incident, tableau des unités, casernes d'incendie, tableau de police et la ligne de commande. Cliquez sur une pour l'ajouter ou l'enlever, ou

glissez-la sur l'écran.

Pendant que la disposition est **déverrouillée** (le bouton de verrou à côté de Layout, ambre lorsqu'il est déverrouillé), chaque section a une barre de titre :

Pour	Faire
Placer une section à côté, au-dessus ou au-dessous d'une autre	Glissez-la (depuis Layout, ou par sa barre de titre) vers ce bord de l'autre ; la surbrillance montre où elle ira
Faire permuter deux sections	Déposez l'une au milieu de l'autre
Redimensionner	Glissez la ligne entre deux sections
En enlever une	Son ✕
Repartir de zéro	Clear the screen dans Layout

Les sections s'emboîtent en place : rien ne se chevauche et rien ne reste vide. **Lock** la disposition quand elle est bonne : rien ne peut être déplacé, redimensionné ni enlevé tant qu'elle n'est pas déverrouillée de nouveau. Tout le monde commence verrouillé sur la première disposition toute faite de sa fonction.

La disposition de chaque personne est gardée par fonction, dans ce navigateur. La barre d'état et les bannières d'urgence sont toujours affichées. Le verrou de disposition n'est pas le verrou d'écran (Ctrl Shift L), qui masque l'écran jusqu'à ce que vous vous reconnectiez.

CHAPITRE 7

L'agence pour laquelle vous travaillez

Là où le centre répartit pour plusieurs agences (Admin > Agenciers), la barre d'état montre l'agence pour laquelle vous **travaillez** : ses règles s'appliquent à ce que vous faites (ses numéros d'incident, ses types d'appel, ses minuterics et ses plans de réponse). Cliquez dessus pour la voir et la changer :

- **Working** : une agence, toujours affichée.
- **Covered** : les agences pour lesquelles vous répartissez à ce poste.
- **Watched** : les agences affichées pour information seulement.

Votre couverture habituelle se charge d'elle-même à l'ouverture de session, depuis votre profil (Admin > Agenciers > People) et celui du poste de travail (Admin > Workstations). Un changement est consigné. Vous ne pouvez couvrir que les agences que vous êtes autorisé à travailler, et

surveiller celles-là, ou celles qu'un administrateur vous a attribuées à vous ou au poste de travail pour surveillance.

Ce que le tableau montre

Quelqu'un limité à certaines agences ne voit que sa part du tableau partagé : les incidents et les unités de ces agences, les incidents sans agence attribuée, les unités d'autres agences envoyées à ses incidents, et les appels 911 jusqu'à ce qu'ils deviennent l'incident d'une autre agence. Le serveur l'applique : l'incident ou l'unité d'une autre agence est refusé par un lien direct ou sur la ligne de commande, et la tentative consignée. Quelqu'un qui travaille toutes les agences voit tout, et peut choisir **The board shows > Only the agencies covered and watched here** pour restreindre son propre tableau sans perdre l'accès.

Un incident a une agence **primary** (déterminée par son type d'appel, ou votre agence de travail) et peut avoir des agences **assisting**. Chaque unité conserve son agence d'attache : une unité d'une autre agence envoyée à l'incident s'y affiche d'elle-même comme assistante.

Agencies... sous les unités les change (une nouvelle agence primary exige un motif).

CHAPITRE 8

La console complète

Dans l'interface web : `/console`

#/console ouvre toujours l'écran complet du répartiteur, quelle que soit la fonction sous laquelle vous vous êtes connecté : un preneur d'appel peut y consulter tout le tableau, puis revenir à la **saisie d'appel** (chapitre 3) à **#/taker**.

CHAPITRE 9

La répartition : motifs, avertissements, plans et accusé de réception

- **Send rec** sur un incident en attente dans la file envoie sa recommandation en une seule pression.
- **Un motif.** Envoyer des unités autres que la recommandation demande pourquoi (choix rapides, ou vos propres mots) ; sur la ligne de commande, écrivez-le après une barre oblique : `D E5 / closer by radio`. Le motif et le plan de réponse suivi sont gardés avec la répartition.

- **Avertissements.** Quand le lieu n'est pas vérifié, est incertain ou manque, la recommandation le signale et vous confirmez avant d'envoyer.
- **Plans de réponse.** Quand un **plan** (chapitre 82) s'applique, son ordre prévu prime ; une unité prévue qui ne peut pas partir est barrée avec la raison, et l'unité qui part à sa place indique la place de qui elle prend. Quand la recommandation change, le changement est affiché jusqu'à ce que vous le marquiez comme vu.
- **Accusé de réception.** Une unité répartie qui n'a pas accusé réception dans les secondes fixées par l'agence clignote **NO ACK** ; appuyez dessus (ou **ACK E1**) quand elle le fait. Une équipe accuse réception sur son terminal.
- **Faits de la saisie d'appel** sur l'incident : modificateurs, personnes et véhicules, un lieu changé (en ambre pendant une demi-heure), où se trouve l'appelant, correspondances BOLO, le groupe de conversation (**TG FIRE-0PS2**) et les notifications encore à faire, chacune avec **done**.
- **Situation** : le journal de **passdown** du quart, les **BOLOs** actifs (émettre, annuler ; **BOLO text** sur la ligne de commande ; les équipes les voient) et les **facilities** avec ouverture / détournement / fermeture en une pression.

CHAPITRE 10

Les écrans sur plusieurs moniteurs

Un poste peut répartir son travail sur autant de moniteurs qu'il en a. Chaque moniteur montre un **screen** : une fenêtre de la même image en direct, agencée pour une tâche. Toutes les fenêtres d'un poste partagent une seule session et une seule sélection : choisissez un incident sur l'écran de la file et il s'ouvre sur l'écran d'incident et sur la carte.

Ouvrez **Screens** avec le bouton moniteur de la barre d'état, depuis la palette de commandes, ou avec **Ctrl+Shift+S**.

Écran	Pour
Incidents and call entry	Les appels 911 et les incidents à côté de l'incident en cours de traitement ; F2 pour un nouvel incident
Fire houses	Chaque caserne, ses véhicules, qui couvre et les casernes vides
Police status and mark-outs	Chaque voiture : quoi, où, depuis combien de temps, et quand son contrôle de statut est dû
Unit status	Le tableau des unités, en grand
Map	La carte seule, suivant la sélection
Incident and situation	L'incident sélectionné au complet, ou ce qui demande attention
Supervisor board	Les totaux d'un coup d'œil, en lecture seule

- **Add a screen**, choisissez ses **disciplines** (toutes, incendie, EMS, police, autre) et **Open**. **Open all** les ouvre toutes.
- **Detect monitors** (Chrome et Edge) montre les moniteurs tels que l'ordinateur les dispose ; donnez à chaque écran son moniteur et il s'y ouvre, le remplissant. Dans d'autres navigateurs, glissez chaque fenêtre où vous la voulez une seule fois : elle s'y ouvre la prochaine fois.
- La disposition est gardée sur le poste de travail pour le poste, de sorte que le prochain quart au bureau retrouve les mêmes écrans. Avec **Offer to open these screens at sign-in**, la console complète les propose en un clic après l'ouverture de session.
- Le navigateur demande d'autoriser les fenêtres contextuelles (et, dans Chrome et Edge, la gestion des fenêtres) la première fois.

Disciplines

Un écran limité à certaines disciplines montre leurs unités, et les incidents qui en ont besoin : le type d'appel propre d'un incident, les unités qui y sont envoyées, et les unités que sa grille de réponse demande (une collision avec blessés est à la fois sur l'écran incendie et sur l'écran police). La barre d'état montre les disciplines de l'écran sous forme de pastille colorée. Chaque écran montre toujours chaque **urgence** et chaque appel 911 pas encore rattaché à un incident.

CHAPITRE 11

Écran des incidents et de la saisie d'appel

Dans l'interface web : `/screen/calls`

La file des appels 911 et des incidents, avec l'incident en cours de traitement à côté sur toute la hauteur, le formulaire de nouvel incident (**F2**) et la ligne de commande. C'est l'écran de travail du preneur d'appel et du répartiteur lorsque la carte et les unités sont sur d'autres moniteurs. Tout fonctionne comme sur la console complète (voir L'écran du répartiteur).

CHAPITRE 12

Écran des casernes d'incendie

Dans l'interface web : </screen/stations>

Chaque caserne sous forme de carte, avec chaque unité qui y réside ou qui y couvre.

- **Les baies** : une porte par unité. Fermée et verte, l'unité est en caserne et disponible ; ouverte, la bande est de la couleur de son statut.
- **L'état** : IN QUARTERS (tout le monde à la maison), PARTIAL, COVERED (un redéploiement est entré) ou EMPTY (aucune unité disponible dans la caserne, avec depuis combien de temps).
- **Tuiles** : le statut de chaque unité, son temps dans ce statut, et ce qu'elle fait (son incident, ou où elle couvre). Cliquez, glissez sur un incident ou cliquez à droite comme sur le tableau des unités.
- **Manques** : un genre d'unité que la caserne devrait garder en caserne mais n'a pas, avec le meilleur **Move up** en un clic (voir Redéploiements).
- En haut : les casernes avec une unité à l'intérieur, les casernes vides, les unités sorties, et chaque genre d'unité disponible sur son total, avec chaque statut dans une barre.

CHAPITRE 13

Statuts de police et mises en indisponibilité

Dans l'interface web : </screen/police>

Chaque voiture de police dans un seul tableau, avec la carte à côté : ce qu'elle fait, où, depuis combien de temps, et quand son **status check** est dû.

- **Ce qu'elle fait** : son incident (cliquez pour l'ouvrir), ou sa **mark-out** : ce qu'elle fait de son propre chef, comme un repas, la cour, le plein, un rapport ou un suivi.
- **Où** : le lieu donné lors de sa mise en indisponibilité, l'adresse de son incident, ou l'adresse la plus proche de son AVL.
- **Status check** : un anneau se remplit à mesure que le temps de l'unité s'écoule ; ambre vers la fin, rouge et clignotant quand le contrôle est dû, avec depuis combien de temps il

est dépassé. Un contrôle est dû après la minuterie de statut (Admin > Settings), ou le temps propre de la mise en indisponibilité.

- **OK** consigne le contrôle de statut (l'unité va bien) et relance sa minuterie. **MO** la met en indisponibilité ; **AV** la rend disponible.
- Les tuiles en haut comptent les unités disponibles, en appel, mises en indisponibilité (par genre), hors service et les contrôles dus ; cliquez sur une pour n'afficher que celles-là.

Depuis la ligne de commande

- `MO 2A12 MEAL 315 Church Ave` : mise en indisponibilité, avec le lieu. Sans lieu, la position AVL de l'unité est conservée. Ajoutez une note après une barre oblique : `MO 2A15 COURT 315 Church Ave / Courtroom 2`. `MO` seul liste les genres de l'agence.
- `SC 2A12` : contrôle de statut, tout va bien. Plusieurs unités à la fois : `SC 2A12 2A13`.

Les mises en indisponibilité sont aussi dans le menu contextuel de chaque unité et dans les détails de l'unité, et une équipe se met elle-même en indisponibilité depuis le terminal mobile (**F7**). Une mise en indisponibilité qui peut être interrompue (un repas, un rapport) est proposée par la recommandation quand aucune unité disponible ne peut remplir une ligne : elle n'est jamais envoyée sans qu'un répartiteur ne la choisisse. Les genres, leurs durées et ceux qui peuvent être interrompus sont fixés dans Admin > Settings, avec la durée **maximale** que chacun peut durer : une unité sortie au-delà montre **OVER** sur le tableau des unités et sur le tableau du superviseur, et les superviseurs reçoivent un message de haute priorité une fois.

CHAPITRE 14

Écran des statuts d'unités

Dans l'interface web : `/screen/units`

Le tableau des unités à lui seul, avec des tuiles plus grandes qui disent aussi ce que chaque unité fait. Le clic, le glisser et le clic droit fonctionnent comme sur le tableau des unités de la console complète.

CHAPITRE 15

Écran de la carte

Dans l'interface web : `/screen/map`

La carte de répartition seule. Elle suit l'incident ou l'appel sélectionné sur n'importe lequel des écrans du poste, et dessine les unités mises en indisponibilité là où elles l'ont été lorsque leur

AVL n'est pas récent.

CHAPITRE 16

Écran de l'incident et de la situation

Dans l'interface web : `/screen/incident`

L'incident sélectionné sur toute la hauteur (ses appels, unités, chronologie, locaux, recommandation et rapport), ou, quand rien n'est sélectionné, la situation : ce qui est en attente, les minuterics de statut dépassées, les redéploiements et l'activité.

CHAPITRE 17

Les appels 911

Les appels arrivent du flux d'événements de BitVoice, de l'EIDO poussé par n'importe quel système de traitement d'appels, et du déversement ALI. Le même appel provenant de plusieurs sources est fusionné en une seule ligne.

- Les appels qui **sonnent** s'affichent avant d'être répondus, pour que le répartiteur voie ce qui vient.
- **Lieu** : la position de l'appelant et son cercle d'incertitude, l'adresse quand il y en a une, et **STALE** quand la localisation est plus ancienne que le réglage dans Admin > Settings. Rebid en demande une nouvelle (BitVoice).
- **+ Incident** sur un appel crée un incident à partir de lui, avec le lieu et le numéro de rappel remplis. Les appels déjà rattachés montrent leur incident.
- Un texto à l'appelant, un lien vidéo et la vidéo en direct sont sur l'appel quand BitVoice les offre.
- Sa [transcription](#) (chapitre 44) et ce qui a été entendu, la [traduction](#) (chapitre 45), la [localisation de l'appareil et l'étage](#) (chapitre 46), les [données de collision](#) (chapitre 49), les appelants [regroupés](#) (chapitre 47) et les appels [non urgents](#) (chapitre 48) sont décrits dans leurs propres chapitres.

CHAPITRE 18

Les incidents

New incident : **F2**, le bouton New, + Incident sur un appel, clic droit sur la carte (l'adresse est remplie), le New incident d'un résultat de recherche, ou **NEW SF 2001 Crystal Spring Ave** sur la ligne de commande. Une adresse que la carte enregistrée connaît exactement est placée aussitôt sur la carte, de sorte que les unités sont classées par route sur-le-champ ; tout le reste demeure du texte à placer.

Le panneau de l'incident montre la recommandation, les unités qui y sont avec leurs heures, l'appelant et la chronologie. Les notes (**N text**) et les notes prioritaires (**PN text**) vont sur la chronologie ; les notes prioritaires sont montrées à chaque répartiteur et à chaque unité.

Close avec une disposition (**CL Handled**) ; les unités encore dessus deviennent disponibles. Les superviseurs peuvent rouvrir (**R0 #26-000123 reason**).

Correct the record (les superviseurs, sur un incident clôturé) change le type d'appel, la priorité, la disposition, l'adresse ou les heures d'une unité sans le rouvrir : dites pourquoi, et la chronologie conserve ce que chacune était. Les rapports déjà envoyés (NERIS, NIBRS) sont renvoyés à la main.

Replay (les superviseurs, sur un incident clôturé) le rejoue depuis le registre : les unités se déplacent sur la carte le long de leurs positions enregistrées (environ toutes les 30 secondes) tandis que la chronologie se remplit, de 10x à 120x, avec un curseur vers n'importe quel moment.

CHAPITRE 19

Les recommandations d'unités

Pour l'incident sélectionné, bitdispatcher bâtit une recommandation à partir de la grille de réponse de son type d'appel : pour chaque ligne (« 3 × engine », « 1 × als »), les unités disponibles ayant cette capacité, la plus proche d'abord. Les unités déjà sur l'incident remplissent les lignes en premier, et les capacités rares sont comblées avant les courantes, pour qu'une unité polyvalente ne soit pas dépensée là où une autre ferait l'affaire.

- **Les temps de trajet** proviennent du réseau routier enregistré : vitesses affichées ou typiques, sens uniques respectés, depuis la position AVL récente de l'unité ou sa caserne. Le motif le dit : « 1.7 mi by road, 4 min via Franklin Road ».
- Hors de la carte enregistrée, ou sans route entre les deux, le temps est une estimation à vol d'oiseau et est marqué ~.
- Une unité qui couvre une autre caserne est classée depuis l'endroit où elle est postée.

- Des notes avertissent quand aucune unité n'a une capacité (envisager l'entraide) ou quand envoyer les unités laisserait une caserne vide.

Les unités recommandées sont sélectionnées ; **Dispatch** (**Ctrl Enter** , ou **REC**) les envoie. Cliquez sur les unités pour changer la sélection, **Use recommendation** pour y revenir, ou tapez **D E1 M2** . Le registre consigne ce qui a été recommandé et ce qui a été envoyé.

CHAPITRE 20

Les suggestions consultatives

À côté de l'incident et sur le panneau Situation, le panneau consultatif peut suggérer quelque chose : deux incidents qui pourraient être le même, un appel qui pourrait concerner un incident ouvert, des mots qui ne cadrent pas avec le type d'appel (« smoke » sur une alarme incendie, « not breathing » sur une chute), une adresse répétée, une priorité 1 toujours sans unité, une unité sur les lieux dont on n'a pas de nouvelles.

- **Why** : ouvrez une suggestion pour voir les éléments sur lesquels elle s'est appuyée (avec leur source : unité, appelant, répartiteur, machine), ce qu'elle a supposé absent, et la règle en clair.
- **Cannot determine** est une réponse : quand des sources de poids égal se contredisent (« smoke » et « no smoke » de deux appelants), elle le dit et c'est vous qui décidez.
- **Accept** exécute la commande suggérée en votre nom (changer le type, rattacher l'appel, envoyer la recommandation), ou la note simplement. **Reject** avec un motif en un clic ; elle n'est plus montrée. Les deux sont consignés.
- Il ne fait que conseiller. Il ne fusionne, ne retype, ne reclasse ni ne répartit jamais de lui-même, et la répartition de base fonctionne de la même façon quand il est désactivé ou en panne.

Quand une mise à jour fournit une nouvelle règle (comme *Silent or abandoned 911 call*), Admin > Advisory panel la propose au-dessus des règles : **Add it**, puis **Save version**. Un recueil de codes enregistré ne change jamais de lui-même.

CHAPITRE 21

Redéploiement et couverture

Quand une caserne n'a aucune unité disponible d'un genre qu'elle abrite normalement (son autopompe est sortie sur un appel), le panneau Situation montre une boîte **Move-up** avec le

mouvement qui comble le manque : l'unité de ce genre la plus proche par route, depuis une caserne qui peut s'en passer.

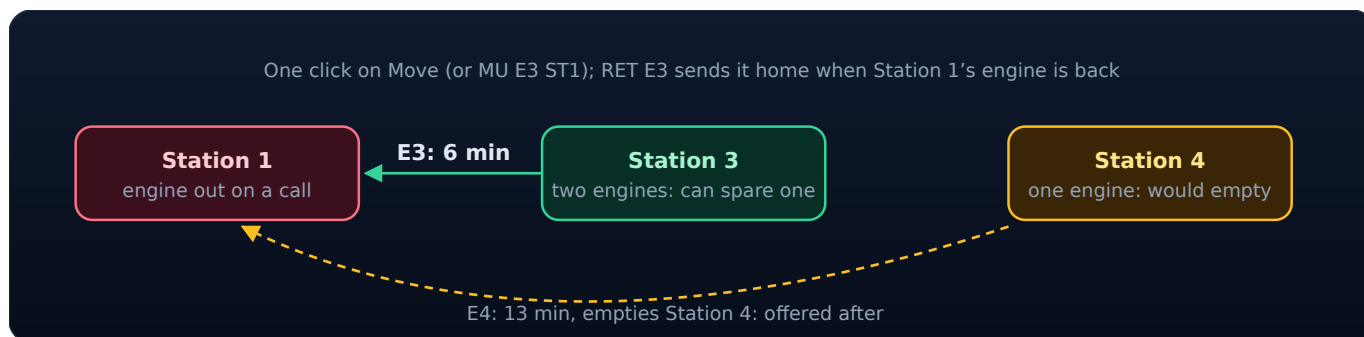


Figure 3. Un redéploiement : la caserne Station 1 n'a pas d'autopompe, alors E4 la couvre depuis la caserne Station 4

- **Move E3 from ST3** poste l'unité à la caserne vide en un clic (**MU E3 ST1**). Elle reste disponible et est recommandée depuis là.
- Un mouvement qui laisserait sa propre caserne vide n'est proposé qu'après les mouvements qui ne vident rien, et indique « empties ST4 ».
- Quand l'unité propre de la caserne est de retour, un bouton **Home** renvoie la couverture à la maison (**RET E3**).
- Les genres gardés couverts se fixent par type d'unité dans Admin > Settings (autopompes de première ligne, échelles, unités médicales, ambulances et patrouille par défaut).

CHAPITRE 22

Les statuts des unités

Code	Statut	Signification
AV	Available	En caserne ou en service, peut être envoyée
DP	Dispatched	Envoyée, pas encore accusé réception
ER	En route	En chemin
OS	On scene	Arrivée
TR	Transporting	Transporte un patient vers l'hôpital
AD	At destination	À l'hôpital
OOS	Out of service	Non disponible

Chaque statut a une minuterie (Admin > Settings) ; une unité qui dépasse sa minuterie passe à l'ambre sur le tableau et figure sous Status timers past due. Les statuts se donnent sur la ligne de commande (**ER E1** , **AV E1 M2**), depuis la tuile de l'unité, ou par l'équipe sur le **terminal mobile** (chapitre 35). Les positions AVL plus anciennes que le réglage de péremption sont dessinées en pointillés et ne servent pas à classer les unités.

CHAPITRE 23

La carte de répartition

La carte est dessinée à partir de la **carte enregistrée** (chapitre 83) propre à bitdispatcher : les routes par classe avec écussons d'itinéraire et flèches de sens unique, les limites de comté et de ville, les numéros de maison et les bornes d'incendie au niveau de la rue, les pompiers, la police, les EMS et les hôpitaux dans leurs propres couleurs.

- **Search** (en haut à droite) : une adresse (**2001 Crystal Spring Ave**), une intersection (**Orange & Williamson** , **and** , **/** ou **at**), une rue ou un lieu. Les flèches et Enter ; New incident à partir d'un résultat. Un numéro de maison absent du fichier propose les numéros les plus proches sur la même rue.
 - **Clic droit** n'importe où : ce qui est ici (l'adresse ou la route la plus proche), New incident here, et **Vues de ce lieu** (chapitre 25) quand un fournisseur est activé.
 - **Itinéraires** : pour l'incident sélectionné, l'itinéraire routier de chaque unité recommandée, choisie et affectée, avec son heure d'arrivée sur l'unité.
 - **Day / Night** change la palette ; **Photos** (**F7**) met les photos aériennes sous les rues ; **3D** redresse les bâtiments (les étages d'OpenStreetMap là où ils sont cartographiés) et incline la carte, et le glisser-droit la fait tourner ; **Fit all** montre chaque unité et chaque incident ; OOS et Stations montrent ou masquent ceux-là.
 - La ligne cyan en pointillés est le bord de la carte enregistrée : au-delà, la carte en ligne est affichée, en sourdine, et les temps de trajet sont des estimations.
-

CHAPITRE 24

Les photos aériennes

Les répartiteurs repèrent les lieux par les toits (« la maison blanche derrière l'église »). Avec **Photos** activé (**F7** ou le bouton sur la carte), les photos aériennes sont le fond et les rues, les noms et les numéros de maison sont dessinés par-dessus.

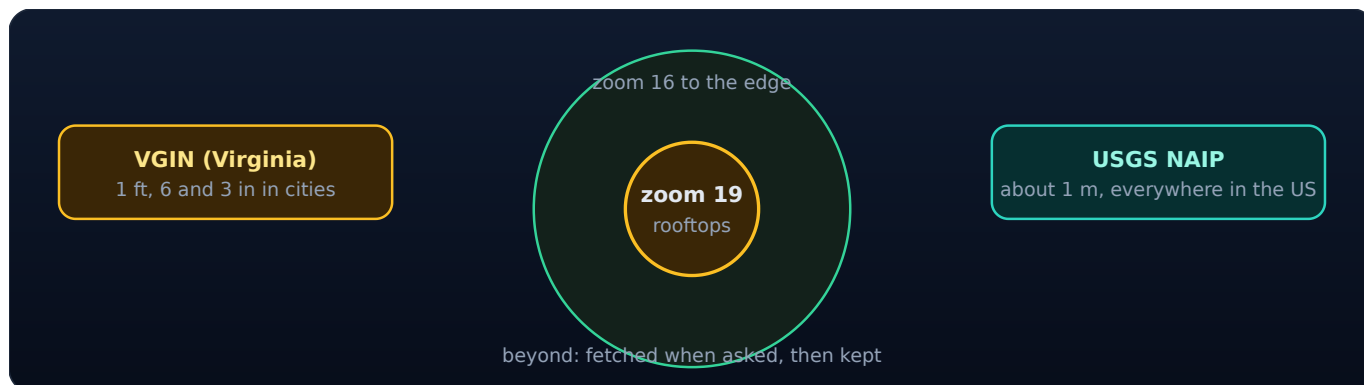


Figure 4. Les photos aériennes sont enregistrées à deux niveaux de détail

- Les photos sont enregistrées dans Admin > Map : plein détail près du centre, moins de détail jusqu'au bord. Zoomer au-delà de ce qui a été enregistré agrandit la photo en dessous, de sorte que la carte ne devient jamais vide.
- La pastille à côté du bouton indique quand la photo au centre de la carte a été prise, où la source la publie (« 2023, 12 inch ortho ») : une vieille photo n'est jamais prise pour celle d'aujourd'hui.
- Là où rien n'est enregistré, le serveur récupère la photo quand on la demande et la conserve, sauf si cela est désactivé.

CHAPITRE 25

Views : le lieu sous tous les angles

Les photos aériennes montrent le toit. **Views** montrent l'avant, l'arrière et les côtés : où est la porte arrière, la clôture, l'escalier, le côté où se trouve la borne d'incendie.

- **Views** sur le panneau de l'incident (à côté du lieu), dans l'onglet **Hazards** du preneur d'appel, sur le [terminal mobile](#) (chapitre 35) des équipes, et par un clic droit sur la carte.
- **N E S W** : les quatre photos aériennes obliques, regardant vers le nord, l'est, le sud et l'ouest, depuis la licence EagleView propre à l'agence. Regarder vers le nord montre le côté sud d'un bâtiment. Les touches fléchées font tourner la boussole.
- Les photos **Street** qui regardent le lieu, la plus proche d'abord et au plus deux par direction, depuis Panoramax ou Mapillary (photos ouvertes, CC-BY-SA, la couverture dépend de qui a photographié la rue).
- Les photos **Pre-plan** : les propres images d'un local par l'agence (la Knox box, la coupure de gaz, l'entrée arrière), hors ligne et sur ce serveur. Les équipes les ajoutent depuis le terminal avec l'appareil photo de l'appareil, les répartiteurs et administrateurs d'ici ou de [Premises](#) (chapitre 91) ; les superviseurs les retirent.

- Chaque image indique d'où elle vient et quand elle a été prise, de sorte qu'une vieille image n'est jamais prise pour celle d'aujourd'hui. Le bouton d'agrandissement la montre en pleine taille.
- **Google Street View**, quand il est offert, ouvre Google dans un nouvel onglet ; rien de Google n'est affiché à l'intérieur de bitdispatcher.

Rechercher un lieu indique au fournisseur où se trouve l'incident. Chaque fournisseur est désactivé jusqu'à ce qu'un administrateur l'active dans [Integrations](#) (chapitre 86), et les images passent par ce serveur, de sorte que les clés n'atteignent jamais un navigateur.

CHAPITRE 26

Les messages avec les équipes

Les messages vont du plancher aux terminaux des équipes, et des équipes vers la répartition ou vers une autre unité, sans la radio.

- **Write** dans Messages (panneau Situation) : à une unité ou plusieurs (**E1 M2**), à une discipline (**ALL-FIRE** , **ALL-EMS** , **ALL-POLICE**) ou à tous (**ALL**). Laissez To vide pour écrire aux unités de l'incident sélectionné. **!** le rend urgent.
- **Ligne de commande** : **MSG E1 M2 / Stage at the north lot** , **MSG ALL-EMS ! Carilion on diversion** , **MSG #26-000123 / Caller says the back door is open** .
- **Des équipes** : les messages vers la répartition sont en gras jusqu'à ce qu'un répartiteur clique dessus, et annoncés à leur arrivée. Un message sur un incident est aussi écrit sur sa chronologie.
- **Read** : le terminal marque un message comme lu quand il est affiché (un urgent quand l'équipe appuie sur Got it) ; le plancher voit ***read by E1***, ou ***not read yet*** après deux minutes.
- Chaque message et chaque lecture est un événement du registre. Les équipes écrivent à la répartition ou à des unités, jamais à tout le monde.

Pour des messages avec sujet, priorité, pièces jointes, péremption et versions, et pour les BOLOs et les avis de sécurité des agents, utilisez [Messages et BOLOs](#) (chapitre 27).

CHAPITRE 27

Messages et BOLOs : la boîte de réception

Une boîte de réception comme un courriel à l'intérieur du CAD, pour les **messages**, les **BOLOs**, les avis de **sécurité des agents** et les avis **administratifs** (l'enveloppe dans la barre d'état ; l'agence peut ajouter ses propres genres).

En écrire un

Compose : le genre, la **priorité**, un sujet et le texte (l'avertissement essentiel va dans le texte, jamais seulement dans une pièce jointe), **To** et **CC**, l'agence propriétaire, l'incident et les incidents liés, et pour un BOLO la plaque, le véhicule, la personne et le signalement. Les destinataires peuvent être des unités, **ALL**, **ALL-FIRE**, **ALL-EMS**, **ALL-POLICE**, **DISPATCH**, une agence (**@agency:RPD** : ses postes CAD et les terminaux de ses unités), un rôle, une fonction, une personne nommée ou une console. Un BOLO sans personne nommée va à chaque poste et terminal de l'agence propriétaire. Les **pièces jointes** (images, PDF et les types autorisés par l'agence) sont vérifiées par leur contenu, analysées là où l'agence fait tourner un antivirus, et conservées avec leur empreinte. Les dates **Effective** et **expires** ; *no expiration* là où l'agence le permet. **Save draft** le garde sous Drafts.

Priorités

Priorité Montre et sonne

Urgent	Une bannière interruptive et une alarme répétée jusqu'à l'accusé de réception ; les superviseurs sont avisés quand personne n'accuse réception à temps
High	Une bannière et une tonalité distincte ; l'accusé de réception peut être exigé, répété et escaladé
Medium	Mis en évidence, une tonalité ; non lu jusqu'à l'ouverture
Low	Une marque de non-lu ordinaire, un léger tic ou le silence

L'agence fixe la tonalité, la répétition, l'accusé de réception et l'escalade de chaque niveau (Admin > Operations rules, où **Play** permet d'entendre chacun). Les tonalités diffèrent par le rythme et le volume, pas seulement par la hauteur : l'alarme est cinq impulsions rapides, l'alerte trois, le carillon deux notes douces, le tic une impulsion discrète, chacune avec des harmoniques pour porter dans une salle et à travers un casque. Plusieurs qui arrivent ensemble sonnent une fois, avec la tonalité de la plus élevée. Chaque priorité est montrée en mots et avec une icône, jamais par la couleur seule ; seuls les niveaux que l'agence autorise peuvent être mis en sourdine.

Les navigateurs gardent une page silencieuse jusqu'à ce que quelqu'un l'ait utilisée. Après un rechargement, la première touche ou le premier clic active le son ; jusque-là, une bannière urgente indique **the browser is keeping this console silent** avec un bouton pour activer les sons.

Dossiers, accusés et versions

Inbox, Drafts, Sent, Active BOLOs et **Archived** (les périmés, annulés et remplacés, étiquetés comme tels). La livraison, l'ouverture et l'accusé de réception sont consignés pour la personne et la fonction qu'elle exerçait, pas seulement l'écran. **Update** envoie une nouvelle version et **Cancel** une annulation ; les versions antérieures sont conservées, montrées dans l'historique, et restent sur la chronologie de l'incident avec les pièces jointes (pas téléversées deux fois). Une personne voit une communication seulement lorsqu'elle lui est destinée, ou en tant que superviseur ou personnel des dossiers de son agence. Tout est dans le registre.

CHAPITRE 28

Recherche : incidents, BOLOs, personnes, véhicules et unités

Une seule recherche (la loupe dans la barre d'état, ou Recall dans les touches classiques) à travers les incidents (numéro, type, adresse, narratif et commentaires), les messages et les BOLOs (chaque version), les personnes (noms dans n'importe quel ordre, alias, dates de naissance, téléphones, adresses, identifiants, signalements), les véhicules (plaque, plaque partielle avec ? pour un caractère que vous ignorez, VIN, marque, modèle, couleur), les pièces jointes (noms de fichiers, légendes, et les mots à l'intérieur : fichiers en texte brut, le texte des PDF, et les mots dans les images là où le serveur les lit) et les unités (indicatif, identifiant radio, qui est à bord).

- Les résultats sont groupés, avec des filtres pour les genres, l'agence, les dates et le statut.
- Chacun indique **pourquoi** il correspond (même plaque, VIN partiel, téléphone commun, signalement similaire, *dans le texte du fichier* avec les mots autour) et avec quelle force : **exact**, **partial** ou **similar** (orthographes voisines sur demande).
- Les **Possible matches** sont marqués comme tels : une recherche ne relie jamais une personne, un véhicule ou un incident à quoi que ce soit.
- Les BOLOs périmés, mis à jour et annulés le disent en majuscules ; un vieux avertissement n'a jamais l'air courant.
- Vous cherchez dans les agences que vous couvrez et surveillez ; **beyond my agencies** seulement là où vous pouvez les travailler, et chaque résultat nomme son agence. Les

noms de mineurs et les notes médicales sont retenus aux personnes sans droit, et rien de restreint n'est compté ni affiché.

- Chaque recherche, et chaque dossier ouvert à partir d'elle, est consignée dans le registre.

Unit recall (depuis une unité dans les résultats, ou l'History d'une unité) : une unité sur une période, en une seule chronologie : ses statuts et mises en indisponibilité, les incidents avec leur type et leur adresse, qui l'a armée et à quel poste, les contrôles de statut, les messages, et où elle était selon l'AVL ou la radio. Restreignez par intervenant, statut ou incident ; téléchargez en CSV.

CHAPITRE 29

Alarmes, lecteurs de plaques et détection de coups de feu

Les compagnies d'alarme, les lecteurs de plaques et la détection de coups de feu envoient leurs alertes à bitdispatcher (Admin > Integrations ; le contrat est docs/ALERTS.md). Chacune arrive dans la liste des appels 911 comme un appel, **data only**, avec ce dont il s'agit d'un coup d'œil : le type d'alarme et la zone, VERIFIED quand la compagnie d'alarme l'a vérifiée, la plaque et sa liste de surveillance, le nombre de coups tirés.

- Sélectionnez-la : le panneau de l'incident montre tout ce que l'expéditeur a fourni (local, compte, permis, détenteur de clé, la ligne de rappel de l'opérateur, la caméra et son orientation, un lien vers l'image du lecteur).
- Créez l'incident à partir d'elle, ou rattachez-la à un, comme pour n'importe quel appel ; les propres types d'alarme et de coups de feu de l'agence sont suggérés quand ils existent.
- Une mise à jour de l'expéditeur change le même appel ; une **cancel** d'une compagnie d'alarme va sur l'incident comme note prioritaire.
- Les compagnies d'alarme sont informées de ce qu'est devenue leur alarme : acceptée, répartie, sur les lieux, clôturée.
- Une alerte sur laquelle personne n'agit quitte la file après 30 minutes ; elle reste dans le registre.

ASAP sur Nlets, la norme nationale pour les alarmes, n'est pas encore raccordé : il lui faut le schéma de la norme et le commutateur de messages de l'État.

CHAPITRE 30

L'écran de caserne et le déclenchement des tonalités

Dans l'interface web : `/station`

Quand des unités sont réparties, leurs casernes reçoivent les tonalités (là où un administrateur l'a activé dans Integrations). Dans la caserne, un écran sur un compte en lecture seule à **#/station** (choisissez la caserne une fois ; elle est retenue) montre les unités de la caserne et leurs statuts, et lors d'une alerte :

- des **tonalités** montantes, deux fois plus nombreuses pour une priorité 1, puis l'appel **lu à voix haute** deux fois : les unités, le type d'appel et la rue ;
- l'appel en gros caractères : la priorité, le type, l'adresse, les unités, les dernières notes prioritaires ;
- **Acknowledge** l'arrête et inscrit **ST1 acknowledged the alert** sur l'incident ; **Read it again** le répète.

Appuyez sur **Press to turn the sound on** une fois après l'ouverture de l'écran (les navigateurs ne jouent du son qu'après une pression). Le verrou d'inactivité laisse tranquille un écran de caserne sur un compte en lecture seule.

- **TONE** sur la ligne de commande redéclenche les tonalités des casernes des unités de l'incident sélectionné (**TONE E1** , **TONE #26-000123**) ; chaque déclenchement est sur la chronologie de l'incident.
- Un contrôleur d'alerte d'un fournisseur reçoit la même alerte à son adresse (docs/STATION-ALERTING.md).

CHAPITRE 31

Les incidents avec les agences voisines

Les incidents vont et viennent des CAD des agences voisines sous forme d'EIDO, la norme NENA (Admin > Integrations > Neighbouring agencies ; docs/CAD-TO-CAD.md).

- **Send** : sur un incident ouvert, **Send to a neighbouring agency...**, choisissez l'agence et dites pourquoi (**mutual aid, need a ladder** ; **on your side of the line**). Il part avec le lieu, le numéro de rappel, nos unités dessus et les notes ; la chronologie indique qu'il a été envoyé.
- **Receive** : ce qu'un voisin envoie arrive dans la liste des appels 911 comme un appel de cette agence, data only, avec leur numéro d'incident, le type et les notes. Créez l'incident

à partir de lui ou rattachez-le comme pour n'importe quel appel.

- Chaque envoi est une pression : la clôture et le statut des unités ne reviennent pas encore d'eux-mêmes.

CHAPITRE 32

Fichiers et photos sur un incident

Un incident garde des fichiers : les photos d'une scène prises par une équipe, un PDF, un clip audio ou vidéo.

- **Add** : sur le panneau de l'incident, **Add** (avec une légende si vous voulez) ; sur le terminal mobile, **Photo or file** ouvre l'appareil photo. Les équipes ajoutent aux incidents sur lesquels elles sont. Jusqu'à 25 Mo chacun : images, PDF, texte brut, MP3, WAV, MP4, WebM. Le serveur se fie à ce qu'est le fichier, pas à son nom.
- Les images s'affichent en vignettes (cliquez pour la pleine taille) ; les autres s'ouvrent ou se téléchargent. Chaque fichier est sur la chronologie avec qui l'a ajouté.
- Le SHA-256 de chaque fichier est dans le registre : un fichier modifié sur le disque est refusé, pas affiché.
- Un superviseur retire un fichier avec un motif. Il reste dans le dossier, masqué à tous ceux en dessous du superviseur.

CHAPITRE 33

La ligne de commande

Tapez une lettre n'importe où sur l'écran du répartiteur et la ligne de commande la prend (ou appuyez sur **/**). **Tab** complète, les touches fléchées rappellent les commandes antérieures, les résultats restent à l'écran. **HELP** liste chaque verbe.

Commande	Fait
<code>D E1 M2</code>	Répartit des unités vers l'incident sélectionné (<code>D E1 #26-000123</code> en nomme un)
<code>REC</code>	Répartit la recommandation
<code>ER E1</code> · <code>OS E1</code> · <code>TR M1</code> · <code>AD M1</code>	En route, sur les lieux, en transport, à destination
<code>AV E1 M2</code>	Disponibles : les dégage de leur incident
<code>OOS E5 brakes</code>	Hors service avec un motif
<code>N text</code> · <code>PN text</code>	Note, note prioritaire
<code>NEW SF 12 Main St</code>	Nouvel incident (<code>NEW CHEST P1 ...</code> fixe la priorité)
<code>P 2</code> · <code>T VF</code>	Change la priorité ou le type d'appel
<code>CL Handled</code> · <code>R0 #26-000123 reason</code>	Clôturer, rouvrir
<code>MU E4 ST1</code> · <code>RET E4</code>	Redéployer pour couvrir une caserne ; renvoyer à la maison
<code>TG <talkgroup></code>	Fixe le groupe de conversation de l'incident sélectionné
<code>BOLO <text></code>	Émet un BOLO pour l'incident sélectionné, ou aucun
<code>ATTACH <call> #26-000123</code>	Rattache un appel 911 à un incident
<code>ACK</code>	Accuse réception de l'urgence dans la barre rouge (la plus récente)
<code>ALARM</code> · <code>ALARM 3</code> · <code>2ND</code>	Élève l'incident sélectionné à son alarme suivante (ou à un niveau) ; <code>REC</code> envoie ensuite les unités supplémentaires. Voir Niveaux d'alarme (chapitre 61)
<code>PAR</code> · <code>PAR MISSING E3</code> · <code>PAR FOUND E3</code>	Consigne un appel nominatif des équipes sur les lieux. Voir Comptabilité (chapitre 65)
<code>BM UC</code>	Consigne un jalon de terrain d'incendie (UC incendie maîtrisé, PS fouille primaire...)
<code>TOW</code> · <code>TOW heavy North / VA ABC-1234</code>	Appelle la prochaine compagnie de dépannage de la rotation. Voir Rotation des dépanneuses (chapitre 67)

Commande	Fait
<code>PAGE <group> / text</code>	Alerte par pagette un groupe d'intervenants au sujet de l'incident sélectionné. Voir Appel par pagette (chapitre 66)
<code>DIR water</code>	Consulte l'annuaire des contacts. Voir Annuaire (chapitre 69)
<code>FI</code> <code>UNIT1.8TH/STEWART..ABC1234</code>	Field initiate : un contrôle routier (ou un autre incident à l'initiative d'un agent) en une seule ligne. Avec les touches classiques, tapez la ligne et appuyez sur <code>F7</code>
<code>US UNIT1.AS</code>	Statut d'unité en une seule ligne, selon les codes de statut de l'agence. Avec les touches classiques, la ligne puis <code>F11</code>

Les commandes de terrain en une ligne

Les identifiants sont séparés par le délimiteur de l'agence (un point sauf si elle en a choisi un autre), dans l'ordre de l'agence ; deux délimiteurs à la suite sautent un champ facultatif (Admin > Operations rules > Command line) :

- **Field initiate** : unité, lieu, type, plaque, État, commentaire, type de plaque, statut.
`UNIT1.8TH/STEWART..ABC1234` est UNIT1 au coin de 8th et Stewart, le type laissé à celui de l'agence (un contrôle routier), plaque ABC1234. Il crée l'incident avec l'unité sur les lieux, la plaque sur l'incident, et la minuterie de contrôle de statut propre au contrôle, sans autre écran ; il devient un incident complet en changeant son type (`T`), gardant tout. Dans les agences à **deux passes**, il ne fait que mettre l'unité en indisponibilité sur le contrôle. Là où l'agence le demande, la plaque est interrogée dans NCIC aussitôt.
- **Unit status** : unité, statut, disposition, lieu, type, commentaire. `UNIT1.AS` est UNIT1 arrivée sur les lieux de son incident. Une unité seule (`UNIT1` puis `F11`) ouvre le formulaire de statut d'unité plutôt que de deviner. Un code de mise en indisponibilité fonctionne aussi : `UNIT1.ADMIN..HQ ANNEX...paperwork` .

Un code retiré ou inconnu, ou une commande que votre fonction ne peut pas donner, est refusé par le serveur et la tentative consignée ; rien ne change.

CHAPITRE 34

Le clavier

Les touches suivent le **key profile** de l'agence pour votre fonction (Admin > Operations rules). **Ctrl** / montre la carte pour l'écran où vous êtes, avec une zone de recherche. Une touche fait

exactement ce que la même commande ou le même bouton fait ; le serveur vérifie votre droit dans les deux cas, et un stagiaire travaille le profil tel qu'il est réglé.

Les touches standard :

Touche	Fait
N'importe quelle lettre	Lance une commande sur la ligne de commande
/	Met le focus sur la ligne de commande
F2	Nouvel incident
Ctrl Enter	Répartit les unités sélectionnées pour l'incident sélectionné
Ctrl K	Palette : aller à un incident, une unité, un écran ou un chapitre de ce manuel
[]	Incident ouvert précédent et suivant
Esc	Efface la sélection
F7	Photos aériennes activées ou désactivées
F9	Interrogation NCIC, avec l'incident sélectionné comme motif
F1 – F6 (terminal mobile)	En route, sur les lieux, en transport, à l'hôpital, disponible, hors service

Le profil CAD classique (PremierOne-style)

Une agence qui migre de PremierOne peut choisir ce profil comme point de départ et le modifier :

Touche	Fait	Shift + touche
F1	Accueil	Aide
F2	Requêtes (NCIC)	Message d'unité à unité
F3	Mise à jour	Recall (recherche)
F4	Piste de vérification	Commentaires
F5	Effacer	Information sur le local
F6	Messages et BOLOs	Rafraîchir les incidents en attente
F7	Field initiate : traite la ligne de commande	Incidents antérieurs
F8	Nouvel incident	Incident suivant
F9	Répartir la recommandation	Incident précédent
F10	Traiter la ligne de commande	Local et lieu
F11	Unit status : traite la ligne de commande	L'appel 911
F12	Soumettre	Plaques antérieures

Sur le terrain

Le terminal mobile de données qu'une équipe utilise depuis le véhicule.

CHAPITRE 35

Le terminal mobile de données

Dans l'interface web : `/mdt`

Une équipe ouvre une session sur l'ordinateur portable ou la tablette du véhicule avec un compte **field** (Admin > Users) et l'indicatif de l'unité comme poste (**E1**). Le terminal s'ouvre aussitôt.

- **L'affectation** : le type, la priorité, l'adresse en gros caractères, l'itinéraire routier dessiné sur la carte avec son temps et les routes qu'il emprunte, le numéro de rappel, les autres unités dessus, et les notes de la répartition, les plus récentes d'abord. Les notes prioritaires ressortent.
- **Boutons de statut** : une tape chacun, avec le statut suivant habituel mis en évidence ; **F1** à **F6** sur un clavier.
- **Notes à la répartition** : vont sur la chronologie de l'incident comme celles de l'unité.
- **GPS** : la position de l'appareil va à bitdispatcher comme AVL toutes les quelques secondes (autorisez la localisation quand le navigateur le demande).
- **Urgence** : maintenez le bouton deux secondes. La répartition voit la bannière d'urgence et l'accuse réception.
- **Photos** sur la carte, comme sur la console.
- **Messages** : ce que la répartition (ou une autre unité) écrit à cette unité, avec une ligne de réponse et des réponses rapides (Copy, Delayed, Need PD...). Un message urgent remplit le haut de l'écran et sonne jusqu'à ce que l'équipe appuie sur Got it ; voir [Messages](#) (chapitre 26).
- **Messages et BOLOs** : les communications adressées à cette unité ou aux terminaux de son agence (messages, BOLOs, avis de sécurité des agents), la priorité la plus haute d'abord, avec les tonalités, répétitions et accusés de réception de l'agence comme sur la console. Un message urgent ou high à accuser reste en haut jusqu'à ce que l'équipe

appuie sur **Acknowledge** ; en ouvrir un montre chaque version, la plaque et le signalement, et les pièces jointes. L'ouverture et l'accusé de réception sont consignés sous l'ouverture de session de l'unité ; voir [Messages et BOLOs](#) (chapitre 27).

- **Take it** : là où l'agence autorise les équipes à se rattacher elles-mêmes (Settings > Roles), une unité disponible prend un incident en attente dans la liste en une pression ; c'est consigné comme une répartition par l'équipe, auto-rattachée.

Une équipe n'agit que comme sa propre unité. Les répartiteurs peuvent ouvrir le terminal à `#/mdt` pour voir ce qu'une unité voit (le poste nomme l'unité).

CHAPITRE 36

Les rapports d'incident (RMS)

Dans l'interface web : `/rms`

Les agents et les répartiteurs rédigent les rapports d'incident à `#/rms`, ou avec **Report** sur un incident (le lieu et l'heure de l'incident sont remplis). Une équipe sur un terminal mobile rédige le sien depuis la voiture.

- **Sections** : quand et où (type de lieu, s'il a été libéré), infractions, personnes, biens, véhicules et le narratif. Les codes sont montrés en mots et choisis en un clic ; l'écran ne demande que ce dont l'infraction a besoin (une arme pour une agression, le mode d'entrée pour un cambriolage, la drogue pour une saisie, la blessure et le lien avec chaque suspect pour un crime contre la personne).
- **Enregistré au fil de la frappe** : un brouillon s'enregistre lui-même un instant après l'arrêt de la frappe.
- **Avant la soumission**, liste ce qui manque encore pour la déclaration par incident : les éléments de données et les contrôles NIBRS du FBI, avec les ajouts de la Virginie (quantité de biens, l'indicateur de lecteur de plaques, les types de drogue). Submit devient disponible une fois la liste vide.
- **Approbation** : un superviseur autre que l'auteur l'approuve, ou le renvoie avec ce qu'il faut corriger. Chaque enregistrement et chaque décision est un événement du registre.

Le fichier de l'État

Les superviseurs voient **State IBR file** sous la liste. Choisissez le mois et appuyez sur **File** : bitdispatcher écrit les rapports approuvés du mois dans le format de déclaration par incident de la Virginie (le fichier plat positionnel du FBI avec les ajouts de la Virginie, spécification 2025.2) : les incidents de Group A avec leurs segments infraction, biens, victime, auteur et personne arrêtée, les arrestations de Group B, ou un rapport à zéro quand il n'y a rien. Téléversez-le au Virginia Crime Repository avant le 15 du mois suivant. Les rapports qui échouent aux contrôles

sont laissés de côté et listés. La création du fichier est un événement du registre, avec son SHA-256.

Format: FBI national écrit les mêmes rapports dans la disposition de fichier plat propre au FBI, sans les ajouts de la Virginie, pour les États qui prennent le fichier national. Ce fichier a été vérifié avec le validateur NIBRS Pre-Certification Tool de SEARCH, qui applique les contrôles du FBI (`scripts/nibrs-validator.sh`) ; le réussir n'est pas une certification du FBI ni de l'État.

Les réglages ont besoin de l'ORI à neuf caractères de l'agence (Admin > Settings). Avant le premier téléversement en production, la Virginia State Police demande un fichier d'essai par courriel (dart@vsp.virginia.gov).

Draft from the incident (sur un rapport rédigé à partir d'un incident) remplit le narratif d'une première ébauche : le type, le lieu, les heures, les unités, les personnes, les véhicules et les notes du dossier. Avec le modèle de langue activé (Admin > Integrations), le modèle le rédige à partir des mêmes faits et reçoit la consigne de n'ajouter rien, écrivant `*[to be completed]*` là où quelque chose manque. Dans les deux cas, c'est une proposition : vérifiez chaque ligne et finissez-la dans vos mots.

CHAPITRE 37

Les interrogations NCIC

NCIC (sur l'écran des rapports, F9 sur l'écran du répartiteur, ou sur le terminal mobile) envoie une interrogation NCIC 2000 par le commutateur de messages de l'État : personne recherchée (`QW` : nom avec date de naissance, ou nom, sexe et race), véhicule (`QV` : plaque et État, ou VIN), arme (`QG`) et article (`QA`) par numéro de série.

- Chaque interrogation a besoin d'un code **purpose** et d'une **reason** (le numéro d'incident) : CJIS exige les deux.
- Le registre garde qui a demandé, quand, le purpose, la reason et si un enregistrement est revenu. Les termes ne sont gardés que sous forme d'empreinte et la réponse pas du tout.
- **Un hit est une piste** : confirmez-le avec l'agence qui l'a inscrit avant toute action.
- Les administrateurs fixent l'ORI de l'agence et le commutateur dans Admin > Settings : désactivé, le **simulateur d'entraînement** (les plaques, noms et numéros de série commençant par TEST retournent un enregistrement ; chaque réponse indique SIMULATED), ou un adaptateur de commutateur par TCP.

La supervision

Les rapports bâtis à partir du registre, et le registre lui-même.

CHAPITRE 38

Le tableau du superviseur

Dans l'interface web : `/board`

Toute l'image d'un coup d'œil, pour le deuxième moniteur d'un superviseur ou un affichage mural. Il ne fait que montrer : rien dessus ne change quoi que ce soit.

- **En haut** : les appels 911 pas encore rattachés à un incident (rouge quand l'un sonne), les incidents en attente d'une unité avec leurs priorités et la plus vieille attente, les incidents actifs, les unités disponibles sur celles en service, les unités mises en indisponibilité par genre, les contrôles de statut dus, et les casernes vides.
- **Où est le travail** : la carte ombrée selon l'ampleur de ce qui est ouvert dans chaque zone (les incidents ouverts plus le double de ceux en attente), avec le nombre d'incidents ouverts, en attente et d'unités disponibles de chaque zone. Les zones sont les zones de service d'urgence ou les secteurs du comté lorsqu'ils sont chargés (Admin > County GIS) ; sinon la zone de chaque caserne, la partie de la carte la plus proche d'elle. Une zone avec des incidents en attente et aucune unité libre, ou deux en attente, est **SWAMPED**.
- **Par discipline** : un anneau de chaque statut avec le nombre de libres, et chaque genre d'unité disponible sur son total.
- **Zones les plus occupées**, les pires d'abord, et **nouveaux incidents** sur les six dernières heures par priorité.
- **Personnes** : la charge de travail et les pauses de chaque poste connecté, et la liste de soin après les appels critiques. Voir [Pauses et charge de travail](#) (chapitre 54) et [Appels critiques et soin](#) (chapitre 53). Une possible attaque des lignes s'affiche en haut ([TDoS](#) (chapitre 59)).

Choisissez les disciplines en haut, ou ouvrez-le depuis Screens avec elles. **Full screen** est à côté de l'horloge.

Le rapport d'exploitation

Dans l'interface web : `/admin/reports`

Admin > Operations report bâtit le rapport quotidien d'exploitation et le débriefing de quart pour une période à partir du registre seul : personne ne retype ce que le CAD contient déjà.

- **Périodes** : ce quart, le quart précédent (depuis les heures de changement de quart dans Settings), aujourd'hui, hier, les 7 derniers jours, ou n'importe quel intervalle.
- **Contenu** : les appels 911, les incidents, les répartitions et les clôtures ; les incidents par heure, type, priorité et disposition ; les temps de réponse (de l'appel à la répartition, de la répartition au départ, de l'appel à l'arrivée sur les lieux, de l'arrivée à la libération) en médiane et 90e centile ; les incidents de priorité 1 ; les incidents ouverts à la fin (le transfert) ; les minuterics de statut épuisées, une fois par épisode ; les déclenchements d'urgence et la rapidité de leur accusé de réception ; les actions de chaque personne ; la demande en unités par phase et l'utilisation ; les changements de système et de configuration.
- **Exploration** : cliquez sur n'importe quel nombre pour voir les événements du registre qui le composent.
- **Certify** : une fois la période terminée, un superviseur la certifie avec un contexte facultatif. La certification est un événement du registre avec l'empreinte du rapport ; si quelque chose change plus tard, le rapport indique qu'il a changé depuis sa certification.

L'activité ne compte que les actions intentionnelles et n'est jamais une note : elle montre la charge de travail, pas la performance.

Le recueil de codes consultatif

Dans l'interface web : `/admin/advisory`

Admin > Advisory panel contient le recueil de codes : les règles que le panneau utilise, en clair, avec leurs seuils.

- **Mode** : désactivé ; **shadow** (évalué et gardé dans le registre, montré aux superviseurs seulement, pour que les règles puissent être jugées avant que quiconque s'y fie) ; **live** (les répartiteurs voient les suggestions). Un système neuf démarre en shadow.

- **Source precedence** : glissez pour ordonner les éléments de preuve unité, appelant, répartiteur et machine, le plus fort d'abord. Une source plus forte l'emporte sur une plus faible ; des sources égales qui se contredisent donnent « cannot determine ». Un panneau d'alarme silencieux ne l'emporte jamais sur une personne qui peut voir de la fumée.
- **Rules** : activez ou désactivez chacune, fixez sa gravité, ses distances, ses durées, ses mots et les types d'appel auxquels elles conviennent déjà, et modifiez son explication.
- **Test** rejoue le registre enregistré du dernier jour, de la dernière semaine, du dernier mois ou du dernier trimestre avec les règles à l'écran, enregistrées ou non, et compte ce que chacune aurait suggéré.
- **Save version** garde le changement avec une note ; chaque version est listée et peut être restaurée en un clic. Les décisions (acceptées, rejetées et pourquoi) sont listées : rejeter une suggestion n'est jamais traité comme une erreur.

Scripts d'agence

JavaScript script et **Lua script** ajoutent une règle qui est le code propre de l'agence, versionnée, testée et basculée entre shadow et live avec le reste du recueil de codes. Un script définit une fonction pour son point d'ancrage :

Point d'ancrage	Fonction	Retourne
Chaque incident ouvert	<code>advise(i)</code>	rien, ou <code>{title, detail, severity, action: {label, command}}</code> (ou une liste) : une suggestion ; l'accepter exécute la commande sur l'incident, au nom de la personne qui accepte
Recommandation d'unité	<code>recommend(r)</code>	<code>{prefer: [unit ids], notes: [text]}</code> : une unité préférée parmi les meilleures suivantes d'une ligne prend une place ; les notes sont montrées avec la recommandation
Rapports d'incident	<code>check(r)</code>	une liste de <code>{field, message}</code> : montrée comme Agency checks à côté de ceux de l'État ; ils conseillent et n'arrêtent pas une soumission

Un script d'incident voit le numéro, le type et son nom, la priorité, le statut, l'adresse et la position, les minutes depuis sa création, les notes, les unités dessus, les dangers de ses locaux, le nom de l'appelant et le nombre d'appels. **Try it** exécute le script une fois sur l'incident réel le plus récent (ou le rapport) et montre ce qu'il a retourné, ce qu'il a journalisé avec `log()`, et combien de temps il a pris ; **show the input** montre exactement ce qu'il a vu.

- Un script n'a ni fichiers, ni réseau, ni processus, ni environnement, ni chargement de code : seulement son entrée et `log()`.

- Il a toujours une limite de temps (50 ms sauf réglage, au plus 1 s). Il s'exécute après que l'état du CAD est libéré, de sorte qu'un script lent ne retarde jamais la répartition.
- Un script qui échoue ou dépasse son temps est montré sous sa règle et dans le test ; le panneau et la recommandation continuent sans lui et le disent.

CHAPITRE 41

Le registre et la vérification

Dans l'interface web : `/admin/ledger`

Chaque action qui change l'état, requiert de l'attention ou crée une responsabilité est un événement dans un registre en ajout seul : qui (utilisateur, rôle, poste, session), quand, quoi, sur quel incident, unité ou appel. Chaque événement porte l'empreinte du précédent, de sorte qu'une modification où que ce soit brise la chaîne.

- **Verify** vérifie toute la chaîne et signale le premier maillon brisé, s'il y en a un.
- **Search** par type, personne ou texte ; les événements sont les plus récents d'abord.
- L'état courant est reconstruit à partir du registre à chaque démarrage, et les rapports en sont bâtis.

CHAPITRE 42

Dossiers et demandes

Dans l'interface web : `/records`

L'espace des dossiers lit un incident achevé et répond aux demandes le concernant, le tout à partir du même [registre](#) (chapitre 41) inviolable où le reste du système écrit.

Examiner un dossier

L'écran d'examen montre un incident de quatre façons, et ouvrir ou exporter une vue est lui-même consigné dans le registre.

Vue	Ce qu'elle montre
As first entered	L'incident tel qu'il a été d'abord créé, avant tout changement ultérieur
Summary	Le compte rendu court
Detailed	Tout ce qui est sur l'incident
Full audit	Chaque événement du registre, avec une vérification de la chaîne d'empreintes : elle confirme le nombre d'événements et signale toute rupture

Print ou **Download text** garde une copie ; les deux sont consignés. Ouvrez n'importe quel incident par son numéro.

Demandes de dossiers

Une demande nomme un demandeur, un contact, ce qui est demandé, les incidents, et si la vue **summary** ou **detailed** est communiquée. Chaque demande montre les jours ouvrables restants avant son échéance (ambre quand elle approche, rose quand elle est dépassée) et le temps ouvrable passé jusqu'à présent.

1. **Assemble** bâtit la copie à communiquer à partir de la vue choisie et propose des caviardages selon les règles de divulgation de l'agence ; le dossier original n'est pas touché.
2. Pour chaque incident, acceptez ou rejetez chaque caviardage proposé, en donnant le **basis** requis pour tout ce qui est retenu, ou **mark a passage** en le sélectionnant dans le dossier. Un aperçu en direct montre la copie caviardée.
3. **Save decisions** consigne chaque décision, acceptée et rejetée.
4. **Approve and release** est le moment où une personne autorise la communication : les caviardages acceptés sont appliqués de façon permanente et la copie est vérifiée contre les fuites avant de sortir. Une copie communiquée peut ensuite être téléchargée, et son empreinte est affichée.

Le travail sur les dossiers exige la fonction records, un superviseur ou un administrateur.

CHAPITRE 43

Les règles de divulgation

Dans l'interface web : </admin/disclosure>

Les **Disclosure rules** sont les règles de l'agence, revues sur le plan juridique, pour les demandes de dossiers (FOIA). Rien n'est codé en dur comme exempté ; le système propose, les personnes décident, et votre conseiller juridique revoit chaque règle avant qu'elle soit activée.

Une règle a un id, un nom, un ressort et des types de dossiers, et correspond par :

- **Category** : une catégorie nommée du dossier.
- **Words** : l'un quelconque d'une liste séparée par des virgules.
- **Pattern** : une expression régulière Go.

Une **legal basis** est requise, avec une explication, une fenêtre d'entrée en vigueur facultative, et un interrupteur d'activation. Une règle reste désactivée jusqu'à ce que le conseiller juridique l'ait revue.

- **Add the sample rules (disabled)** charge des exemples ; ce sont des exemples, pas des conseils juridiques.
- **Try it** colle le texte d'un dossier et le montre avec les passages proposés en surbrillance — ambre là où la confiance est « review », rose là où elle est « high » — et une liste de chacun avec son texte, sa règle, sa base et sa confiance.

Ce que les centres 911 ont demandé

Transcriptions et traduction, appelants regroupés et filtrés, données de collision, drones, soin apporté aux personnes, formation, revue de qualité, pannes et attaques des lignes.

CHAPITRE 44

Transcriptions et ce qui a été entendu

Quand le traitement des appels transcrit les appels, chaque appel montre sa **transcription** en direct, l'appelant en blanc et le preneur d'appel en bleu, et **Heard on the call** : les détails qui en sont extraits, pour que le preneur d'appel tape moins.

- **Ce qui est extrait** : l'adresse, les armes, les véhicules, les plaques, la direction prise par quelqu'un, combien de personnes, les blessures (ne respire pas, inconscient, saigne), les dangers (incendie, coincé, gaz, un chien, une voiture électrique) et le nom de l'appelant. Les urgents sont en rouge et viennent d'abord, et s'affichent sur l'appel dans la file.
- **Use** : sur une adresse, place l'incident de l'appel là (une recherche cartographique, exacte quand la carte connaît le numéro ; vérifiez-la sur la carte). Avant qu'il y ait un incident, cela copie l'adresse.
- **D'où viennent les transcriptions** : la transcription en direct de BitVoice quand il en envoie une, sa transcription d'un appel enregistré après coup, ou n'importe quel moteur de reconnaissance vocale qui poste au point d'ancrage de transcription ([Points d'ancrage](#) (chapitre 60)).
- Ce sont des règles, non un modèle, qui extraient les détails : les mêmes mots donnent toujours les mêmes détails, et chacun montre les mots dont il provient.

Une transcription est ce qu'une machine a entendu. Le jugement et les questions du preneur d'appel décident toujours.

Les appelants dans une autre langue

Un appelant qui parle espagnol est traduit ligne par ligne sur la transcription, marqué **Spanish · translated** ; **Show original** montre ce qui a été dit.

- **Le guide de conversation** intégré à bitdispatcher traduit les mots des urgences entre l'espagnol et l'anglais, hors ligne. Quand il connaît trop peu des mots d'une ligne, il indique **gist only** : prenez un interprète.
- **Say it in Spanish** : appuyez sur une phrase toute prête (Help is on the way, Is the person breathing?, Get out of the house now...) ou tapez en anglais ; la traduction s'affiche à mesure que vous tapez. Elle est gardée sur la transcription, envoyée par texto quand **also text it** est coché (BitVoice), et le bouton haut-parleur la dit à voix haute sur cette console.
- **Un modèle de langue** (facultatif, Admin > Integrations) traduit ce que le guide de conversation ne peut pas, sur une API de clavardage compatible OpenAI : une sur votre propre serveur, ou un service sous l'entente de votre agence. Ce que disent les appelants lui est envoyé, de sorte qu'il est désactivé jusqu'à ce qu'un administrateur l'active.

Où est l'appelant : la localisation de l'appareil et l'étage

Chaque appel indique comment sa position a été trouvée : **device location** (le relevé propre du téléphone, souvent à quelques mètres, la localisation disponible pour la répartition selon la FCC), GPS, secteur cellulaire ou au fichier.

- **Floor** : un étage civique du traitement des appels, et l'**altitude** d'un relevé 3-D avec son incertitude, qui indique à quel étage d'un immeuble élevé.
- **Trail** : un appelant qui se déplace laisse une traînée pointillée sur la carte de chaque position reçue, celle de l'appel sélectionné plus vive.
- **Rebid** demande une nouvelle position ; **STALE** marque une ancienne (Admin > Settings).

Plusieurs appelants, un seul incident

Quand plusieurs personnes appellent au sujet de la même chose, la file les regroupe sous **N callers about one place** : des appels proches les uns des autres (300 m par défaut) sur une courte période (10 minutes).

- Créez l'incident à partir d'un appel ; le groupe propose alors **Attach N to** cet incident, une pression pour le reste.
- Avec un incident sélectionné, le groupe propose de les rattacher tous à lui.
- Les appels déjà sur des incidents différents ne sont jamais regroupés ensemble. Changez la distance et le temps dans [Admin > Settings](#) (chapitre 85).

CHAPITRE 48

Les appels non urgents

Les appels sur une **ligne non urgente**, ou dont l'appelant dit quelque chose qui est rarement une urgence (une plainte de bruit, le stationnement, une panne de courant), vont à la liste **Non-emergency** sous les appels 911, avec le motif.

- Tout ce qui est urgent dit sur l'appel (une arme, ne respire pas, un incendie) le garde une urgence, quoi qu'il ait été dit d'autre ; de même pour les données de collision.
- **It is an emergency** le ramène ; la décision d'une personne prévaut toujours et est consignée.
- **Send the usual reply** envoie par texto la réponse fixée dans Settings, par exemple où signaler en ligne.
- Fixez les lignes, les mots et la réponse dans [Admin > Settings](#) (chapitre 85).

CHAPITRE 49

Les données de collision de véhicule

La notification automatique de collision d'un véhicule arrive comme un appel avec **CRASH DATA** : le véhicule, le delta-V (le changement de vitesse lors de la collision), la direction de l'impact, le tonneau, les coussins gonflables, les occupants et les ceintures, et son énergie (électrique, hybride).

- **Injury risk** est élevé pour un delta-V de 40 km/h (25 mph) ou plus, un tonneau, ou 20 km/h sans ceinture, plusieurs impacts ou un impact latéral ; moyen pour 20 km/h ou tout

coussin gonflable. Des suggestions suivent : ALS, désincarcération, évacuation médicale aérienne, plus d'une ambulance, et pour une voiture électrique un mot aux équipes d'incendie.

- C'est une règle empirique tirée des critères de triage sur le terrain pour aider à choisir la réponse, pas un diagnostic. Changez les seuils dans [Admin > Settings](#) (chapitre 85).
- Les notifications de collision parviennent à bitdispatcher par le point d'ancrage de collision ([Points d'ancrage](#) (chapitre 60)).

CHAPITRE 50

Les drones

Avec un système de drones connecté ([Admin > Integrations](#) (chapitre 86)), un incident sur la carte montre **Send a drone**. bitdispatcher envoie au système de drones l'incident, son type, sa priorité, sa position et son résumé ; le système de drones décide quel drone vole.

- **Launch rule** : les incidents des types d'appel marqués **Send a drone** (Call types) demandent d'eux-mêmes, une fois chacun.
- Le drone rend compte au point d'ancrage de drone : son statut, sa position, sa batterie et son image en direct. Il vole sur la carte, son statut va sur la chronologie de l'incident, et **Live picture** ouvre sa vidéo.

CHAPITRE 51

Les transcriptions radio

Quand BitVoice ou le système radio transcrit les transmissions, les paroles d'une unité vont sur la chronologie de son incident en italique (*E1: on scene, smoke showing*), de sorte que le dossier garde ce qui a été dit sur les ondes. Les paroles arrivent avec les événements radio de BitVoice, ou par le point d'ancrage des paroles radio ([Points d'ancrage](#) (chapitre 60)).

CHAPITRE 52

Les résumés d'incident

Chaque incident ouvert a un **Summary** : quoi et où, ce que les appelants ont dit d'important (l'urgent d'abord), les notes prioritaires, les dangers au fichier pour le lieu, qui est sur les lieux et qui répond, et un drone au-dessus.

- Il est bâti à partir du dossier par des règles, de sorte qu'il ne dit rien que le dossier ne dise ; il change à mesure que l'incident change.
- Il s'affiche sur le panneau de l'incident (Copy le met dans le presse-papiers) et en haut du [terminal mobile](#) (chapitre 35) des équipes.

CHAPITRE 53

Les appels critiques et le soin

Certains appels restent avec les personnes qui les prennent. Un incident est un **critical call** quand son type d'appel est marqué critique (arrêt cardiaque, fusillade et coups de couteau pour commencer) ou quand des mots comme ne respire pas, RCR, agent à terre ou nourrisson y sont dits.

- Tous ceux qui l'ont travaillé (le preneur d'appel et les répartiteurs qui ont saisi, envoyé ou noté) vont sur la **care list** du [tableau du superviseur](#) (chapitre 38), avec le motif.
- Le superviseur **offre une pause** à chaque personne, **organise un débriefage** (avec une note du moment et du lieu) et le marque **Done**. Chacun est consigné.
- Une fois l'incident clôturé, chaque personne voit une ligne discrète sur sa propre console : c'était un appel difficile, prenez un moment, et la ligne de soutien fixée dans Settings. **Take a break** les met en pause.
- Fixez les mots, la ligne de soutien et les types d'appel dans [Admin > Settings](#) (chapitre 85) et [Call types](#) (chapitre 81).

CHAPITRE 54

Pauses et charge de travail

La tasse dans la barre d'état vous met **en pause** et vous ramène ; le tableau du superviseur le montre.

Le panneau **People** du tableau liste chaque poste connecté : les appels de la dernière heure, les actions, le temps écoulé depuis la dernière pause, les appels critiques en quatre heures, et un état :

- **watch** : deux heures sans pause (Settings), un appel critique, ou une heure très chargée ;
- **relieve** : trois heures sans pause, ou deux appels critiques.

Il nomme les postes les moins occupés et libres pour relever quelqu'un.

La formation

Cochez **Training** à l'ouverture de session. La console ouvre un tableau à elle, marqué TRAINING en violet : les unités, casernes, types d'appel, locaux et carte de l'agence, sur un registre à elle. Chaque stagiaire a son propre tableau, même sur un compte partagé ; un tableau laissé inactif deux heures est effacé. Rien de ce qui s'y fait n'atteint le tableau en direct. L'administration y est de la préparation : les changements d'un administrateur restent sur le tableau de formation jusqu'à leur publication (voir [Exercices, injections et préparation](#) (chapitre 56)) ; les utilisateurs, les connexions et les cartes sont ceux du tableau en direct.

- **Scenarios** jouent des appels, des transcriptions, des données de collision et du trafic radio dedans sur la carte propre de l'agence : un incendie de maison avec trois appelants, un arrêt cardiaque en espagnol, une collision sur l'autoroute avec données de collision, un vol à main armée, et un déferlement d'appels sur la ligne.
- **Score** vérifie ce qui a été fait : chaque appelant sur un incident, le type d'appel, les unités envoyées, une réponse dans la langue de l'appelant, et la [revue de qualité](#) (chapitre 57) de chaque incident.
- **Reset** vide votre tableau et le recommence ; les tableaux des autres stagiaires ne sont pas touchés.

Exercices, injections et préparation

Un exercice est un seul tableau de formation pour tous ceux qui s'y joignent : cochez **Training** à l'ouverture de session et tapez le nom de l'exercice (n'importe quel nom ; le premier à se joindre le crée). Les stagiaires ouvrent une session avec leurs propres fonctions, de sorte qu'un preneur d'appel, des répartiteurs et un superviseur le travaillent ensemble, et les équipes peuvent se joindre sur le [terminal mobile](#) (chapitre 35) de la même façon. Pour s'exercer seul, laissez le nom vide.

L'instructeur (un superviseur ou un administrateur) appuie sur **Inject** : un nouvel appelant (où, qui, et ce qu'il dit à mesure que l'exercice avance), l'appelant qui en dit plus ou qui se déplace, une unité qui tombe hors service, un bouton d'urgence, ou une unité sur la radio. **Timeline** télécharge chaque événement pour le débriefage, et quand l'exercice se termine sa chronologie est conservée (superviseurs : `/api/exercises`).

Préparation. Un administrateur connecté avec Training change les types d'appel, les unités, les casernes, les plans de réponse, les consignes ou les installations sur le tableau de formation, les essaie là, puis ouvre **Staged changes** : il liste ce qui diffère du tableau en direct ; choisissez les parties, dites pourquoi, et **Publish**. Avec **Change configuration only through staging** activé (Settings), ces changements ne peuvent pas être faits directement sur le tableau en direct.

Le tableau de formation n'est pas une sauvegarde du tableau en direct. Un site de continuité est un dispositif distinct et éprouvé : voir [Plusieurs sites](#) (chapitre 90).

CHAPITRE 57

La revue de qualité

Dans l'interface web : </admin/quality>

Chaque incident vérifié par rapport aux normes du centre :

Contrôle	Norme (Settings)
Répondu à temps	15 s, la norme de réponse aux appels de la NENA
Saisi à temps	de la réponse à l'incident, 90 s
Réparti à temps	de la saisie à la première unité, 60 s, priorités 1 et 2
Lieu vérifié, numéro de rappel, disposition	saisis
Questions posées	entendues sur la transcription : l'adresse, le numéro de rappel, et par discipline (respiration et conscience pour l'EMS ; quiconque à l'intérieur pour l'incendie ; armes, signalement et direction pour la police)

Chaque incident obtient une note sur les contrôles qui s'appliquaient ; la page les liste pour une période, la moyenne de chaque preneur d'appel et le taux de réussite de chaque contrôle. Appuyez sur un incident pour ses contrôles. Une revue est une aide au coaching : une question manquée peut tout simplement ne pas être sur la transcription.

CHAPITRE 58

Travailler pendant une panne

Chaque console garde le dernier tableau qu'elle avait. Quand le serveur est injoignable, une barre ambrée le signale et la console montre ce tableau, tel qu'il était, avec l'heure. Une console rechargée pendant la panne s'ouvre quand même.

- **Offline log** : les nouveaux incidents, les notes et les statuts d'unités sont gardés dans ce navigateur, dans l'ordre.
- Quand le serveur est de retour, la barre propose **Send them now** : chacun entre marqué « entered offline at 14:02 by jlee » ; tout ce que le serveur refuse reste, avec le motif.
- Pour un serveur qui ne disparaît jamais, faites tourner bitdispatcher sur deux sites ([Plusieurs sites](#) (chapitre 90)) : chacun continue de fonctionner quand l'autre est coupé.

CHAPITRE 59

Les attaques des lignes (TDoS)

Un déni de service téléphonique sature les lignes pour que de vrais appelants ne puissent pas passer. bitdispatcher surveille les appels et lève **Possible telephony denial-of-service** sur chaque console et sur le tableau du superviseur quand :

- bien plus d'appels arrivent en une minute que d'habitude (cinq fois le débit de la dernière heure, au moins 12, ou le nombre fixé dans Settings) ;
- un même numéro appelle cinq fois ou plus en dix minutes (montré comme ×5 sur ses appels) ;
- huit appels silencieux ou très courts ou plus arrivent en cinq minutes.

Un superviseur l'**accuse** ; elle se dissipe après dix minutes tranquilles. Continuez de répondre : une vraie urgence peut s'y trouver.

CHAPITRE 60

Points d'ancrage et connexions

D'autres systèmes envoient à bitdispatcher avec `Authorization: Bearer` et le jeton de point d'ancrage fixé dans [Admin > Integrations](#) (chapitre 86). Sans jeton, les points d'ancrage sont désactivés.

Point d’ancrage

Envoie

<code>/api/hooks/transcript</code>	<code>{"call": "id", "speaker": "caller", "text": "...", "lang": "es"}</code> , ou <code>lines</code> : les paroles d’un appel
<code>/api/hooks/acn</code>	une notification de collision : JSON ou key=value, les noms télématiques courants (delta_v_mph, pdof, rollover, airbag_deployed...)
<code>/api/hooks/drone</code>	<code>{"id", "status", "lat", "lon", "battery", "incident", "videoUrl"}</code>
<code>/api/hooks/radio-text</code>	<code>{"unit" or "radioId", "channel", "text"}</code>

L’adresse de lancement et le jeton du système de drones, la règle de lancement, et le modèle de traduction facultatif se fixent sur le même écran.

Le terrain d'incendie, les équipes et le poste de police

Les incendies plus importants, qui est à bord de chaque unité, les appels nominatifs, l'appel des volontaires par pagette, les dépannages, l'horaire, les numéros à appeler, les zones sur la carte, la journée d'une unité, les rapports de soins aux patients, les actes à signifier et les alertes à la population.

CHAPITRE 61

Niveaux d'alarme : 2e et 3e alarmes

Un incendie qui travaille dépasse sa première grille de réponse. Chaque type d'appel peut avoir **d'autres alarmes** (Admin > Call types) : la 2e alarme, la 3e, chacune ajoutant des unités à ce dont l'incident a besoin. La première alarme est la grille de réponse propre du type d'appel.

L'élévation

- Sur l'incident, **Upgrade to 2nd alarm** indique ce qu'elle ajoute (**+2 engine, 1 ladder...**) ; ou tapez **ALARM** (**2ND** , **3RD** , **ALARM 3** pour un niveau).
- L'élévation est une ligne prioritaire sur la chronologie que chaque répartiteur et chaque équipe voit, avec ce qu'elle ajoute.
- La recommandation remplit alors la grille de réponse plus grande, comptant les unités déjà là, et **REC** (ou Ctrl Enter) envoie les unités supplémentaires. Les groupes d'appel par pagette et les alertes de caserne suivent la répartition comme d'habitude.
- **Bring down** revient d'un niveau, avec un motif.

Configuration : Admin > Call types > un type > Further alarms. Chaque alarme a un nom et des lignes de grille de réponse (capacité et nombre). Le type structure fire est livré avec une 2e et une 3e alarme à modifier.

CHAPITRE 62

Le personnel et les équipes

Dans l'interface web : `/admin/personnel`

Le **roster** est les gens de l'agence : un numéro, un nom, un grade, des qualifications (ambulancier paramédical, EMT, conducteur, agent...), une caserne d'attache, et comment les joindre par pagette (un téléphone pour les textos, un courriel, un sujet de notification poussée). Ajoutez-les un par un ou **Import from CSV** (colonnes : id, name, rank, qualifications séparées par ;, station, phone, email, volunteer).

Qui est à bord

Sur n'importe quelle unité (le panneau de l'unité > Crew > change) ou depuis le terminal propre de l'équipe (**Crew**), choisissez qui la monte ce quart. Un membre est sur une unité à la fois : le mettre sur une autre le déplace. La chronologie de l'incident consigne les changements d'équipe sur une unité qui y travaille.

Ce que change l'armement

- **Minimum aboard** (Admin > Settings > Unit types, ou par unité dans Admin > Units) : une unité en dessous est montrée en sous-effectif, dans les motifs de la recommandation et dans les exceptions du superviseur.
- **What a capability needs** (Admin > Settings > Crews) : par défaut, ALS a besoin d'un ambulancier paramédical à bord. Une unité médicale dont l'équipe enregistrée n'a pas d'ambulancier paramédical n'est pas recommandée pour une ligne ALS (elle reste BLS et transport).
- Une unité **sans équipe enregistrée** est tenue pour armée : une agence qui ne tient pas ses rosters ici ne voit aucun changement.

Les répartiteurs voient le roster sans les numéros de téléphone ni les courriels ; les superviseurs les voient.

L'armement : qui est en service et sur chaque unité

Dans l'interface web : `/staffing`

Staffing (le bouton des personnes dans la barre d'état) montre qui est en service, où, et qui arme réellement chaque unité. Un indicatif seul ne suffit pas : l'équipe suit l'unité dans les incidents, les recommandations, l'historique et les rapports.

Personnes en service

Sign on avec le genre de service (régulier, temps supplémentaire, prolongation, un détachement temporaire et où, un rappel), le quart, jusqu'à quand et la disponibilité (disponible, affecté, non disponible, formation, cour, repas, service de caserne, administratif). **Sign off** retire la personne de toute unité. Cherchez par nom, qualification, agence, caserne, unité et disponibilité.

Équipes

Edit crew nomme les gens d'une unité et leurs **positions** (conducteur, agent, pompier, ambulancier, coéquipier, chef d'équipe, ou celles de l'agence). Le genre d'unité peut exiger des positions et un minimum (Admin > Settings > Unit types). Une équipe peut se mettre elle-même en service depuis le terminal ; l'agence décide par genre d'unité si c'est permis, requiert l'approbation d'un superviseur (**Sign-ons waiting**) ou est réservé à la répartition.

- Une personne est sur une unité active à la fois. La mettre sur une autre demande : **move them** (relève, échange) ou une **affectation secondaire** avec un motif.
- Chaque changement a un motif et une heure **effective**, gardée à côté du moment de la saisie.
- Une unité laissée à court (en dessous de son minimum, une position vide) est **limited**, ou mise **out of service**, selon ce que dit l'agence, à moins qu'un superviseur n'enregistre un **override** avec un motif.
- Une perte de connexion ne met personne hors service.

Sur les incidents et plus tard

Quand une unité est affectée, l'incident garde qui était à bord et pour quoi ils étaient qualifiés à ce moment-là ; les changements ultérieurs ne le réécrivent jamais, et les changements pendant

l'incident (qui s'est joint, qui est parti, les positions) sont sur sa chronologie. Un superviseur peut **corriger** un dossier d'équipe avec un motif : l'original reste à côté de la correction, avec les heures de saisie et d'entrée en vigueur. Le rappel d'unité et les rapports montrent les personnes autant que l'indicatif.

Les superviseurs voient aussi les **saved crews** pour un **shift change** en une étape (chaque personne et chaque heure toujours consignées), et la **coverage** : le minimum de personnes qualifiées que l'agence veut en service, les manques, les accréditations qui expirent et la capacité de chaque unité (une vue de supervision que l'agence contrôle).

CHAPITRE 64

Qualifications, équipes spéciales et accréditations

Dans l'interface web : </admin/qualifications>

Chaque agence tient un fichier de compétences contrôlé (Admin > Qualifications & teams ; les superviseurs).

- **Qualifications** : les équipes spéciales (Swift Water, HazMat, Technical Rescue, Dive, K-9, SWAT, UAS), les spécialités (technicien en preuve, enquêteur incendie, négociateur de crise, répartiteur tactique), les rôles de formation (CTO, FTO, instructeur, évaluateur) et les accréditations (EMT, ambulancier paramédical...), chacune avec ses niveaux, l'agence qui en est propriétaire, combien de mois elle dure, quand le renouvellement est dû, ses préalables, si elle doit être **vérifiée** avant de compter, et les documents qu'elle exige.
- **Les accréditations d'une personne** : le niveau, l'état (stagiaire, qualifié, instructeur, évaluateur, restreint, temporairement indisponible, suspendu, expiré), l'émetteur, les dates, les restrictions et les certificats joints. Un superviseur en marque une **verified** ; une auto-saisie non vérifiée ne compte jamais là où la vérification est requise. Chaque changement est conservé.
- **Equivalencies** : la qualification d'une autre agence acceptée comme l'une des nôtres, avec sa portée et son expiration, pour l'entraide ; le dossier propre de la personne n'est jamais fusionné ni écrasé.
- **Reminders** : les superviseurs sont avisés une fois quand le renouvellement d'une accréditation arrive à échéance et quand elle expire.

La capacité en direct

La capacité d'une unité vient des véhicules et des personnes valablement qualifiées à bord maintenant : une unité HazMat sans ses techniciens requis n'est pas apte au HazMat, et montre **LIMITED** avec le motif (ce dont chaque capacité a besoin d'une équipe se fixe dans Personnel). La recommandation utilise la capacité en direct ; l'agence décide si envoyer une unité à court est seulement averti, requiert le override d'un superviseur, ou est bloqué. Les répartiteurs voient la capacité et les noms des qualifications ; les détails des accréditations sont pour les superviseurs et la personne.

CHAPITRE 65

La comptabilité sur le terrain d'incendie : les appels nominatifs (PAR)

Lors d'un incendie qui travaille, le commandant d'incident fait un **appel nominatif** (un PAR) de chaque équipe sur les lieux à intervalles fixés, et la répartition tient l'horloge.

- Un type d'appel marqué **Fire-ground accountability** (Admin > Call types) démarre l'horloge quand la première unité arrive sur les lieux ; **Start roll calls** la démarre sur n'importe quel incident d'incendie.
- L'incident montre le temps écoulé depuis le démarrage de l'horloge et quand le prochain PAR est dû ; il passe à l'ambre quand il est en retard, et le tableau du superviseur le liste.
- **All accounted for** (ou **PAR**) consigne un appel nominatif de chaque équipe sur les lieux. Une équipe qui n'a pas répondu : cliquez dessus, puis **Report ... missing** (ou **PAR MISSING E3**). C'est une ligne rouge clignotante sur l'incident et une exception urgente pour le superviseur jusqu'à **E3 found** (**PAR FOUND E3**).
- Les **benchmarks** que le commandant rapporte (fouille primaire terminée, incendie maîtrisé, pertes stoppées...) sont un clic chacun, ou **BM UC**, avec le temps écoulé depuis le début de l'incident.
- L'horloge s'arrête quand l'incident se clôture ; elle ne peut pas être arrêtée tant qu'une équipe est manquante.

L'intervalle est de 20 minutes sauf changement dans Admin > Settings ou sur le type d'appel.

CHAPITRE 66

L'appel des intervenants par pagette

Dans l'interface web : `/admin/paging`

Les pompiers et EMT volontaires et hors service sont appelés par **page**. Un **paging group** dit qui est appelé par pagette ensemble et comment :

- **Members** depuis le roster ([Personnel](#) (chapitre 62)).
- **Gateways** : comment les pagettes sortent, configurées par un administrateur dans Admin > Integrations > Paging : un texto par Twilio, un courriel, une notification poussée aux téléphones par ntfy, un webhook, ou lamResponding et Active911 (les deux prennent la répartition par courriel dans leurs formats documentés).
- **Automatic** : appeler le groupe par pagette quand l'une de ses unités ou casernes est répartie, ou quand un incident de l'un de ses types d'appel reçoit des unités. Chaque groupe est appelé une fois par incident selon sa règle.

Une pagette

Le sujet de la pagette est le type d'appel et l'adresse, le texte le résumé de l'incident et les unités. Chaque personne reçoit un lien pour répondre : **Responding to the station, Going straight to the scene**, ou **Not available**, avec l'heure d'arrivée prévue. Pas d'ouverture de session : le lien est la clé, et ne fonctionne que pour cette personne et cette pagette.

Sur l'incident, **Responders** montre combien ont été appelés et répondent, la réponse de chaque personne et les minutes avant son arrivée ; **Page** appelle d'autres groupes. `PAGE <group> / text` le fait depuis la ligne de commande. Une pagette à laquelle personne n'a répondu après cinq minutes est dans les exceptions du superviseur ; les livraisons échouées sont sur la chronologie.

Fixez l'**adresse à laquelle les intervenants accèdent** (Admin > Integrations > Paging) à l'adresse par laquelle les téléphones joignent ce serveur ; sans elle, les pagettes sortent sans lien de réponse. Éprouvé contre des substituts de Twilio, ntfy, courriel et un webhook ; non certifié par lamResponding ni Active911.

CHAPITRE 67

La rotation des dépanneuses

Dans l'interface web : `/admin/tows`

La police appelle des dépanneuses de compagnies approuvées à **tour de rôle**. Chaque compagnie dépanne certaines classes (légère, moyenne, lourde) dans certaines zones (Admin > Settings liste les deux ; une seule zone pour toute la région par défaut).

- **Next on rotation** sur l'incident (ou **TOW** , **TOW heavy North**) donne la compagnie dont le dernier tour dans cette classe et cette zone est le plus ancien, avec son numéro à appeler, et consigne l'appel.
- Marquez ce qu'ils ont dit : **Accepted**, **Declined** ou **No answer** (les deux font perdre le tour ; demandez la suivante), puis **Arrived** ou **Cancel**.
- Un **owner's choice** ou **officer's choice** de compagnie est consigné mais ne prend le tour de personne.
- Une compagnie suspendue est sautée, et l'écran de rotation dit pourquoi chaque compagnie est offerte ou non.

Chaque demande et chaque réponse est sur la chronologie de l'incident et dans le registre, de sorte que l'équité de la rotation peut être démontrée.

CHAPITRE 68

Appels planifiés et événements spéciaux

Le travail connu d'avance (le bouton calendrier dans la barre d'état) :

- Un **scheduled call** (un transport planifié, une escorte, une vérification d'entreprise) devient un incident de lui-même à son heure, ou un nombre fixé de minutes à l'avance, et envoie ses unités si elles sont disponibles (celles qui ne le sont pas sont nommées sur l'incident).
- Un **special event** (une foire, un défilé, un match) devient un incident de garde pour ses heures, et est listé comme en cours sur chaque console.
- L'un ou l'autre peut se répéter chaque jour, les jours de semaine ou chaque semaine, jusqu'à un dernier jour.

Scheduled today sur le panneau Situation liste ce qui vient dans les 24 prochaines heures et ce qui est en cours maintenant. Une occurrence manquée de plus d'une heure (le serveur était hors service) n'est pas rendue en retard ; elle est sautée et consignée.

CHAPITRE 69

L'annuaire des contacts et les listes de garde

Dans l'interface web : </admin/directory>

Les numéros que la répartition appelle : services publics, agences, le médecin légiste, les interprètes, les travaux publics. Chaque entrée a des numéros avec des étiquettes (après les heures, cellulaire), un courriel, des notes et des mots-clés.

- Les **on-call lists** disent qui répond ce soir : des tours d'entrées de l'annuaire par date et heure, avec une relève quand aucun tour ne couvre le moment.
- Une entrée ou une liste peut être sur la **call-out list** de types d'appel : chaque incident du type liste **To call** avec la personne de garde maintenant et le numéro (une tape l'appelle sur un téléphone), et **Called** le consigne sur l'incident. Les notifications d'un type d'appel (Admin > Call types > Notify) sont rattachées aux entrées par nom, organisation ou mot-clé.
- Le bouton annuaire dans la barre d'état (ou **DIR water**) cherche par nom, organisation, mot-clé ou numéro ; le panneau Situation montre qui est de garde maintenant.

CHAPITRE 70

Les zones sur la carte (géorepères)

Dans l'interface web : </admin/geofences>

Des zones dessinées sur la carte :

- Une **alert area** avise la répartition quand une unité y entre ou en sort (une unité qui quitte le comté, qui entre dans une zone de danger, qui arrive à un hôpital) : un avis sur chaque console, les **Area alerts** du panneau Situation, et une ligne sur l'incident de l'unité. Elle peut ne surveiller que certaines disciplines ou unités.
- Une **caution area** met sa note sur chaque incident à l'intérieur (une zone scolaire, un champ de tir, un pâté de maisons réputé à problèmes), sur la console et sur les terminaux des équipes.

Draw a new area : cliquez les coins sur la carte, puis Finish. Les zones s'affichent sur la carte de la console, en pointillés. Si une unité est à l'intérieur se calcule à partir de ses positions à mesure qu'elles arrivent, de sorte qu'une zone dessinée autour d'une unité déjà là n'est pas une arrivée.

CHAPITRE 71

L'historique des statuts d'une unité

History sur le panneau d'une unité montre sa journée depuis le registre : une barre de ses statuts au fil de la journée, chaque statut avec le moment, la durée, l'incident et qui l'a changé, ses contrôles de statut, ses changements d'équipe et ses redéploiements, les incidents qu'elle a

travaillés, et la part de son temps connu passée sur des incidents. Choisissez un autre jour avec la date ; **CSV** télécharge la même chose.

Unit recall ([Recherche](#) (chapitre 28)) donne n'importe quelle période en une seule chronologie pour l'usage de première ligne, avec qui a armé l'unité, ses messages et ses positions.

CHAPITRE 72

Les rapports de soins aux patients (NEMSIS)

Une équipe EMS rédige son rapport de soins au patient dans son système ePCR ; la partie répartition (quand l'appel est entré, quand l'unité a été avisée, en route, sur les lieux, a quitté les lieux, à l'hôpital, de retour en service, où, et le motif de répartition) vient de bitdispatcher.

- **NEMSIS** sur une unité EMS de l'incident télécharge sa réponse comme un enregistrement NEMSIS 3.5, à importer dans n'importe quel ePCR qui prend les fichiers NEMSIS.
- Avec un système de rapports de soins aux patients configuré (Admin > Integrations > Patient-care reports), **Send** l'y poste, et **automatic** envoie la réponse de chaque unité EMS quand elle se libère. Ce que le système a répondu est sur l'incident.
- Le motif de répartition est le code NEMSIS du type d'appel (Admin > Call types), ou suggéré d'après son nom.

Le dossier ne porte que la répartition, les heures et la scène ; l'équipe remplit les sections du patient. Il suit le schéma NEMSIS 3.5.1 pour ces sections ; éprouvé contre un substitut, pas le système d'un fournisseur.

CHAPITRE 73

Mandats et actes à signifier

Dans l'interface web : `/papers`

Les actes qu'un bureau du shérif ou un service de police détient pour signification : mandats d'arrêt et mandats du tribunal, ordonnances de protection, expulsions, assignations et citations à comparaître (le bouton maillet dans la barre d'état). Chacun a la personne, où le signifier, le tribunal et le numéro, toute **caution** (armé, violent, chien), et chaque tentative.

- Un incident près de l'adresse d'un acte actif (ou nommant sa personne) montre **active paper at this address** avec la mise en garde à chaque console et aux terminaux des équipes de police ; **Details** (répartition police, dossiers et superviseurs) montre les actes.

- **Record the attempt** : l'unité, le résultat (pas de réponse, pas là, démenagé, refusé, signifié) et une note. Signifié le clôture ; **Recalled** et **Returned unserved** exigent un motif.
- Chaque consultation des actes est consignée dans le registre.

Confirmez chaque mandat avec l'agence émettrice (et NCIC là où cela s'applique) avant d'agir.

CHAPITRE 74

Alerter la population

Les superviseurs avertissent la population depuis la console : **shelter in place**, **evacuate**, activité policière, un déversement dangereux, un enfant disparu, le 911 en panne. Appuyez sur le **megaphone** dans la barre d'état, ou sur **Alert the public** sur un incident.

Rédiger une alerte

- **Real alert, Exercise** ou **Test** : un exercice ou un test est marqué comme tel partout où il va. Vérifiez ceci en premier.
- **Kind of alert** : le code d'événement SAME (SPW mise à l'abri, EVI évacuation, LEW application de la loi, HMW matières dangereuses, CAE enlèvement d'enfant, TOE panne du 911...). En choisir un remplit la formulation, en anglais et en espagnol, pour partir de là.
- **Headline, what is happening** et **what to do**.
- **Phone alert** : ce que les téléphones affichent d'abord (Wireless Emergency Alerts, 90 caractères) et ce que disent les textos et les notifications poussées ; le compteur passe au rouge au-delà de la limite. Une **longer phone alert** (360) est facultative.
- **Also in Spanish** ajoute une version espagnole ; les personnes des listes qui ont choisi l'espagnol la reçoivent.
- **Where** : autour de l'incident (d'un quart de mille à deux milles), une zone dessinée sur la carte (Admin > Geofences), ou **everyone** dans le ressort (ses codes de comté).
- **Expires after** une à 24 heures.
- **Send to** les listes d'abonnés et les systèmes CAP (sirènes, logiciel d'alerte) choisis ; **keep it off some channels** demande au logiciel d'alerte IPAWS de laisser de côté la radio et la télé, la radio météo, les téléphones ou les sites publics.

Check montre le message CAP qu'elle produit et tout ce qui cloche, et combien de personnes elle atteint. **Send** demande une fois de plus, avec le texte exact du téléphone et la zone. Avec la **two-person approval** activée, l'alerte attend qu'un deuxième superviseur appuie sur **Approve**

(le mégaphone montre *to approve*) ; son auteur peut la retirer, et le deuxième superviseur peut la rejeter avec un motif.

En vigueur

Une alerte en vigueur s'affiche en rouge sur la carte (ambre pour un test) et sur le mégaphone, et est dans le flux d'alertes publiques. **Update** envoie une nouvelle version aux mêmes personnes qui la remplace ; **Cancel** envoie la fin d'alerte. Chaque alerte, approbation et livraison est dans le registre et sur la chronologie de l'incident.

Envoyer à IPAWS lui-même (Wireless Emergency Alerts et l'EAS) exige l'accord de la FEMA et le propre logiciel d'origination d'alertes de l'agence ; bitdispatcher écrit ses messages au profil IPAWS pour ce logiciel, et les vérifie avec la bibliothèque CAP de Google et son profil IPAWS et avec le lecteur de flux d'EAS Station. Aucun message n'a été envoyé à IPAWS.

CHAPITRE 75

Les alertes publiques : réglages et listes

Dans l'interface web : `/admin/publicalerts`

Comment les alertes publiques sont rédigées et où elles vont (Admin > Public alerts). Les administrateurs changent les réglages ; les superviseurs tiennent les listes.

- **Sender** : l'identifiant d'expéditeur CAP de l'agence, une adresse qu'elle possède (alerts@county.gov), et son nom.
- **Jurisdiction** et **county codes** : les codes SAME à six chiffres des comtés couverts (0, le code FIPS de l'État et celui du comté : 051770 est la ville de Roanoke), utilisés pour une alerte à tous et ajoutés à chaque alerte pour la radio et la télé.
- **Time zone** : les heures CAP portent le décalage de l'agence.
- **Two-person approval** (recommandé) : un deuxième superviseur approuve chaque alerte avant qu'elle parte.
- **Public alert feed** : un flux Atom pointant vers chaque message CAP, et un flux de style IPAWS avec les messages à l'intérieur, pour les sirènes, les encodeurs EAS des diffuseurs et les applications. Ils ne montrent que les alertes en vigueur.
- **CAP receivers** : les systèmes auxquels chaque alerte est POSTée en CAP (avec un jeton Bearer) ; **Send a test** envoie un message d'essai.
- **Subscriber lists** : les personnes qui ont demandé des alertes, jointes par les passerelles de pagette (texto, courriel, notification poussée). Une personne ayant donné un lieu ne reçoit que les alertes dont la zone le contient. **Import a CSV** avec les colonnes name,

phone, email, topic, lang, lat, lon. Une passerelle de notification poussée sans personne listée publie sur son propre sujet, un canal que n'importe qui peut suivre.

Les flux sont publics par conception : ils ne contiennent que ce qui a été envoyé à la population.

La configuration

Tout se configure sur ces écrans ; il n'y a aucun fichier de configuration à modifier.

Les agences

Dans l'interface web : `/admin/agencies`

Chaque organisation pour laquelle le centre répartit est une **agency** (RPD, RCPD, SPD, RFD, RCFR, SFD, un service de travaux publics, et le centre lui-même) : la police, l'incendie et l'EMS sont des disciplines, pas des agences. Un centre sans agences fonctionne comme une seule, avec les réglages à l'échelle du centre.

- **Une agence** : son code et son nom, ses disciplines, active ou non, l'ORI, le NERIS ID et d'autres identifiants, son propre préfixe de numéro d'incident, ses dispositions, ses minuteriers de contrôle de statut, ses groupes de conversation et ses règles de dossiers.
- **Ce qui lui appartient** : les unités, les casernes, les types d'appel et les plans de réponse nomment leur agence (choisie dans la liste, non tapée). Le plan de réponse d'une agence n'est que pour ses incidents ; ses minuteriers que pour ses unités.
- **People** : les agences que chaque personne peut travailler, celle pour laquelle elle travaille habituellement, celles couvertes et surveillées par défaut, si elle est **trainee**, et son entrée au roster. Une personne limitée à certaines agences ne change que la configuration de ces agences et ne voit que leurs vues de supervision.
- **Workstations** peuvent indiquer quelles agences ils couvrent et surveillent (Admin > Workstations).

Le contrôle des changements

Les changements de configuration peuvent être ébauchés sur le tableau de formation, essayés là, et **publiés** sur le tableau en direct avec un motif, tous d'un coup ou **pour une seule agence** : une publication pour une agence n'emporte jamais les changements d'une autre ni

ceux du centre. Chaque publication garde les versions qu'elle a remplacées : **Roll back** remet la version approuvée antérieure, avec un motif, et est elle-même consignée.

CHAPITRE 77

Les règles d'exploitation

Dans l'interface web : `/admin/operations`

Les règles de l'agence pour le travail quotidien (Admin > Operations rules ; les administrateurs).

- **Vues de supervision** : le tableau du superviseur, le rapport d'exploitation, la revue de qualité et le soin, le registre et la couverture d'armement appartiennent à l'agence. Sans règle, les superviseurs les voient ; avec une règle, seulement les rôles, les personnes et les agences qu'elle nomme. Les administrateurs les voient toujours. Une personne sans droit ne voit pas la vue et ne l'atteint pas par un lien direct : le serveur refuse, et consigne la tentative.
- **Presets** : le préréglage attribué par l'agence pour chaque fonction (ce avec quoi les stagiaires travaillent et ce dont les autres partent), et la protection du préréglage d'une personne pour que seuls les administrateurs le changent.
- **Working calls** : activés ou non, combien par fonction et pour les stagiaires, et après combien de temps un appel en cours laissé par quelqu'un déconnecté est offert aux superviseurs.
- **Communications** : les genres (qui peut les envoyer, leur priorité et péremption par défaut, s'ils attendent les personnes déconnectées), la tonalité, la répétition, l'accusé de réception et l'escalade de chaque priorité (avec un bouton pour entendre chaque tonalité), et les pièces jointes autorisées.
- **Staffing** : ce qui arrive à une unité laissée à court (avertir, limiter, mettre hors service), si les unités à court peuvent être envoyées (avertir, override d'un superviseur, bloquer), et le minimum de personnes qualifiées que le centre veut en service.
- **Command line and keys** : le délimiteur, l'ordre des identifiants pour field initiate et unit status, le type d'appel du contrôle, une ou deux passes, l'interrogation automatique de plaque, plusieurs unités à la fois, les codes de statut (et ceux retirés), et le **key profile** de chaque fonction, standard ou classique (PremierOne-style) ou la copie propre de l'agence. **Check** trouve une touche qui fait deux choses sur un écran, une touche que le navigateur garde pour lui, ou une action inconnue ; les réglages sont refusés jusqu'à ce que ce soit corrigé.

CHAPITRE 78

Les unités

Dans l'interface web : `/admin/units`

Chaque unité a un indicatif (`E1` , `M12` , `2A31`), un type (qui donne ses capacités), une caserne, et éventuellement des capacités supplémentaires, l'identifiant d'unité de la radio et son alias (pour que les urgences et les positions radio la trouvent) et une agence pour l'entraide. Les nouvelles unités démarrent hors service.

CHAPITRE 79

Les casernes

Dans l'interface web : `/admin/stations`

Les casernes sont les endroits où les unités sont basées. Leurs positions placent les unités sans AVL, sont là où les redéploiements postent les unités qui couvrent, et sont là d'où partent les temps de trajet quand l'AVL d'une unité est périmé. Tapez l'adresse et choisissez-la dans les suggestions de la carte enregistrée : la position se remplit. Ou tapez la position.

CHAPITRE 80

Les installations réceptrices

Dans l'interface web : `/admin/facilities`

Les **Receiving facilities** sont les hôpitaux et centres spécialisés où un patient peut être amené, et si chacun prend des patients. Les équipes et la console voient le statut à côté d'une décision de transport.

- **Add** une installation avec un id, un nom et un genre (hôpital, trauma, brûlés, AVC, cardiaque, psychiatrique ou autre), son téléphone et sa position.
- **Status** est une pastille colorée : ouvert (prend des patients), en détournement, ou fermé. Un bouton rapide le change en un clic, et le changement est un événement du registre attribué.

Rien ici ne décide d'une destination ; cela indique aux personnes qui décident ce qui est ouvert.

CHAPITRE 81

Les types d'appel et les grilles de réponse

Dans l'interface web : </admin/calltypes>

Un type d'appel est un genre d'incident (**SF** structure fire, **CHEST** chest pain) avec une priorité par défaut, une discipline et une grille de réponse : combien d'unités de chaque capacité il faut (« 3 × engine, 1 × ladder, 1 × als »). Les recommandations remplissent la grille de réponse. Les capacités viennent des types d'unités (Admin > Settings) et des unités.

Critical call met les personnes qui en travaillent un sur la [liste de soin](#) (chapitre 53) du superviseur ; **Send a drone** fait demander un [drone](#) (chapitre 50) par la règle de lancement de drone.

Auto-dispatch (types de priorité 3 à 5 seulement) : quand aucun répartiteur n'a envoyé d'unités dans le délai d'attente fixé dans Settings (60 secondes sauf changement), les unités recommandées partent d'elles-mêmes, consignées comme *auto-dispatch*. Seule une recommandation complète sans avertissements est envoyée (un lieu vérifié, chaque ligne remplie) ; sinon la chronologie dit pourquoi et un répartiteur l'envoie. Il essaie une fois par incident.

CHAPITRE 82

Les plans de réponse

Dans l'interface web : </admin/plans>

Un **response plan** est un ordre de réponse : les unités qu'une agence veut, dans l'ordre prévu, quand un plan s'applique. La recommandation suit l'ordre prévu d'un plan lorsqu'il s'applique ; si une unité prévue ne peut pas partir, il dit pourquoi et qui part à la place. Une personne décide toujours.

Un plan s'applique quand toutes ses conditions correspondent à l'incident :

- **Call types** : les codes sélectionnés (vide signifie chaque type).
- **Modifiers** : les modificateurs sélectionnés, s'il y en a.
- **First-due station area** : la zone d'une caserne, ou Anywhere.
- **Addresses** : l'adresse de l'incident commence par l'une de ces lignes (une par ligne), pour un plan propre à une adresse.
- **From / To** : une fenêtre d'heure de la journée (HH:MM), facultative.

L'**ordre prévu** est les ids des unités dans l'ordre où elles sont voulues ; ajoutez depuis la liste, réordonnez avec les boutons haut et bas, retirez-en. Un plan sans ordre ne restreint rien et est

ignoré.

CHAPITRE 83

Enregistrer la carte

Dans l'interface web : `/admin/map`

bitdispatcher enregistre les données OpenStreetMap d'un cercle autour de votre centre dans son propre dépôt, puis dessine la carte de répartition, route les unités par route et trouve les adresses depuis ce dépôt sans internet.

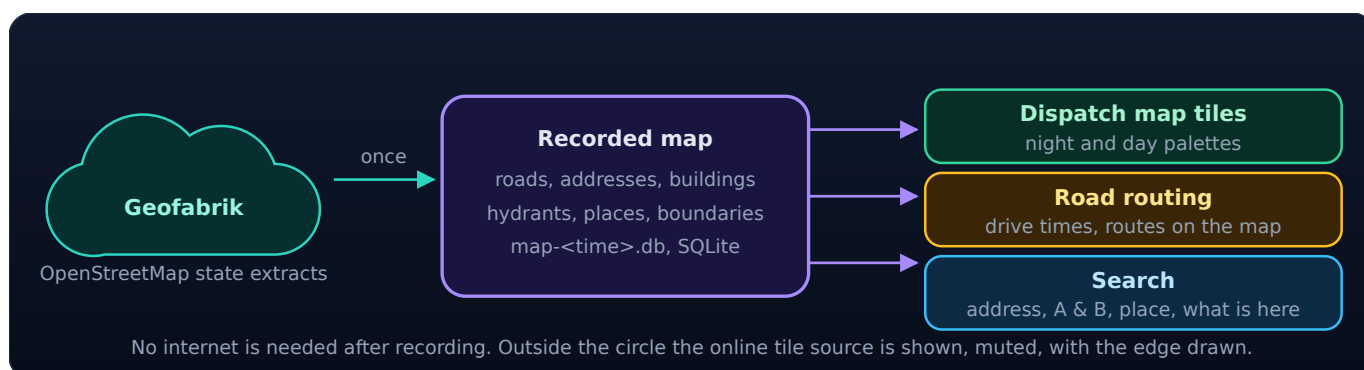


Figure 5. Comment la carte enregistrée est constituée et utilisée

1. Choisissez le centre (un pré-réglage, le centre de la carte de la console, ou une position) et le rayon (100 miles couvre un comté et ses voisins d'entraide).
2. Les téléchargements dont la zone a besoin sont listés aussitôt (extraits d'État de Geofabrik). Appuyez sur **Record**.
3. L'enregistrement prend quelques minutes ; la répartition continue avec la carte courante, qui reste jusqu'à ce que la nouvelle soit complète. Chaque enregistrement est un événement du registre.

Bring up to date applique les fichiers de changements quotidiens d'OpenStreetMap (Geofabrik en publie un par jour par extrait) depuis l'enregistrement de la carte : quelques mégaoctets au lieu des extraits entiers, puis le dépôt est reconstruit. Enregistrez de nouveau pour une nouvelle zone, ou quand la carte a plus d'un an de retard ; les téléchargements déjà faits sont vérifiés contre leurs sommes de contrôle publiées et réutilisés.

Les photos aériennes

Sous la carte, **Aerial photos** enregistre les photos autour du même centre : plein détail dans le rayon que vous choisissez (zoom 19 : toits et voitures) et moins de détail jusqu'au bord (zoom 16). L'estimation (tuiles, taille, temps) suit le formulaire ; les tuiles déjà enregistrées sont

sautées, de sorte qu'un enregistrement arrêté reprend là où il était. Les sources et leurs conditions sont listées : le Virginia Base Mapping Program de VGIN pour la Virginie, USGS The National Map (NAIP, domaine public) ailleurs.

CHAPITRE 84

Le GIS du comté

Dans l'interface web : `/admin/gis`

Le GIS propre du comté est plus exact qu'OpenStreetMap là où le comté le tient. Admin > County GIS importe ses couches pour la zone de la carte enregistrée dans un dépôt à elles, conservé quand la carte est enregistrée de nouveau.

Genre	Sert à
Address points	Cherchés en premier : un point d'adresse exact du comté l'emporte sur celui d'OpenStreetMap ; les numéros de maison sur la carte
Hydrants	Dessinés avec leurs IDs au niveau de la rue
Emergency service zones, beats	Dessinés et étiquetés sur la carte
Common place names	Cherchés
Road centrelines	Leurs noms sont cherchés ; avec des plages d'adresses (from/to, left/right) ils placent un numéro qui n'a pas de point à lui, de son côté de la route, et donnent à un point sur une route son numéro. Montré comme county range: estimate
Overture addresses	Points d'adresse ouverts de l'Overture Maps Foundation (aux États-Unis en grande partie la National Address Database), pour n'importe quelle zone, sans un service de comté. Utilisés après ceux du comté, marqués Overture

1. Collez l'adresse ArcGIS REST de la couche (`.../FeatureServer/0`), choisissez un préreglage (les points d'adresse et centres de route à l'échelle de l'État de la Virginie de VGIN, ou les adresses ouvertes d'Overture), ou téléversez un fichier GeoJSON ou un CSV avec des colonnes de latitude et de longitude. La couche est lue aussitôt : son nom, combien d'enregistrements se trouvent dans la zone, et une supposition du genre et des champs.

2. Vérifiez la correspondance des champs contre les valeurs d'exemple montrées à côté de chaque champ, et appuyez sur **Add layer**.
3. **Import now** lit chaque couche activée. Le dépôt en usage reste jusqu'à ce que le nouveau soit complet ; chaque importation est un événement du registre.

Les résultats de recherche issus des données du comté sont marqués comme tels. Les couches ArcGIS sont lues en https seulement, par lots, de sorte que les services qui plafonnent une requête donnent quand même tout.

CHAPITRE 85

Les réglages

Dans l'interface web : `/admin/settings`

- **Agency** le nom et le préfixe de numéro d'incident.
- **Status timers** : les minutes dans chaque statut avant que le répartiteur soit invité à faire un contrôle de statut.
- **Mark-outs** : les genres pour lesquels une unité peut être mise en indisponibilité (code, nom, minutes de contrôle de statut, quelles unités, si elle peut être interrompue pour un appel, si elle est retirée, et la durée maximale avant que les superviseurs soient avisés). Voir Statuts de police et mises en indisponibilité.
- Les âges de **Stale** pour l'AVL et les localisations d'appelant.
- **Shift changes** (`07:00 19:00`) pour les périodes de quart du rapport d'exploitation.
- **Travel estimates** hors de la carte enregistrée : le facteur routier et la vitesse moyenne.
- **Calls** : à quelle distance et en combien de temps les appelants sont **regroupés** (chapitre 47) ; les lignes, les mots et la réponse **non urgents** (chapitre 48).
- **People** : les mots des **appels critiques** (chapitre 53), la ligne de soutien, et quand suggérer une **pause** (chapitre 54).
- Les normes de **Quality review** et les questions à écouter (**Revue de qualité** (chapitre 57)) ; les seuils des **crash data** (**Données de collision de véhicule** (chapitre 49)) ; le niveau d'avertissement des **attaques des lignes** (chapitre 59).
- **Map beyond the recorded area** : la source de tuiles en ligne (récupérée et mise en cache par le serveur, jamais par les navigateurs), et le centre et le zoom de départ de la carte.
- **Unit types** : code, nom, discipline, capacités, et si les casernes les gardent couverts (suggestions de redéploiement).
- **Dispositions** avec lesquelles un incident peut être clôturé.

Sign-in notice est l'avis d'utilisation du système montré sur la page d'ouverture de session avant que quiconque se connecte : usage autorisé seulement, l'usage est surveillé et consigné

(la CJIS Security Policy en demande un). **Auto-dispatch waits** est la durée pendant laquelle un appel d'un type auto-dispatch attend un répartiteur (voir Call types).

CHAPITRE 86

Les intégrations

Dans l'interface web : `/admin/integrations`

Comment bitdispatcher se connecte au traitement des appels et à la radio. Chaque intégration montre son état en direct et une liste de vérification des points d'ancrage en usage.

- **Attachments** (sous Connections) : un **ClamAV daemon** (clamd, `host:port` ou son socket) analyse les fichiers d'incident et les pièces jointes des messages avant de les conserver ; un fichier qu'il signale est refusé et consigné, et si clamd est injoignable, le téléversement est refusé plutôt que conservé non analysé. **Test** vérifie qu'un fichier propre passe et que le fichier de test antivirus standard est attrapé. **Read the words in pictures** utilise le programme Tesseract sur le serveur pour la recherche (les images ne le quittent jamais) ; le texte brut et les PDF sont lus sans lui.
- **BitVoice** : son adresse et son jeton d'API, et son certificat épinglé avec Read it. Voir [BitVoice](#) (chapitre 87).
- **More BitVoice systems** : Add a BitVoice en suit un autre aussi, comme celui d'un PSAP voisin : son nom, son adresse, son jeton d'API, et son propre jeton EIDO et secret radio (New les crée). Ses appels montrent son nom dans la file des appels, et ce que vous faites avec l'un d'eux (texto, nouveau relevé, vidéo, photos) retourne à ce BitVoice.
- **Neighbouring agencies** : leurs CAD, pour l'envoi et la réception d'incidents. Voir [Les incidents avec les agences voisines](#) (chapitre 31).
- **Supplemental location (RapidSOS, NG9-1-1 LIS)** : un serveur de localisation interrogé par HELD pour l'endroit où se trouve le téléphone de l'appelant : son adresse et les identifiants que le fournisseur vous donne, **Ask for every new 911 call**, et **Try a number**. Le preneur d'appel peut appuyer sur **Ask <name>** sur le panneau ANI / ALI. Pas encore éprouvé contre RapidSOS lui-même (docs/SUPPLEMENTAL-LOCATION.md).
- **Public incident feed** : les incidents ouverts pour la population ou des applications comme PulsePoint : adresses au pâté de cent, points à environ 100 m, sans appelants ni notes ; jeton et adresse de poussée facultatifs ; **See what it shows** avant de l'activer.
- **EIDO** : le jeton qu'un système de traitement d'appels utilise pour pousser l'EIDO vers `/api/ng911/eido`.
- **Radio** : le secret des webhooks radio vers `/api/radio/events`.
- **ALI spill** : l'adresse TCP sur laquelle bitdispatcher écoute, et Test.

- **Hooks, drones and translation** : le jeton de point d'ancrage pour les transcriptions, les données de collision, les rapports de drone et les paroles radio, le système de drones, et le modèle de langue facultatif. Voir [Points d'ancrage et connexions](#) (chapitre 60).

Views (le lieu sous tous les angles, voir [Views](#) (chapitre 25)) :

- **EagleView** : une application sur le portail développeur d'EagleView avec l'accès à l'Imagery API sous la licence de l'agence ; son client ID et son secret. **Sandbox** utilise la zone de test d'EagleView (Omaha) pour l'essayer.
- **Panoramax** : pas de clé ; vide utilise le catalogue de chaque instance, ou donnez l'instance propre de l'agence.
- **Mapillary** : un jeton client du tableau de bord développeur de Mapillary.
- **Google Street View link** : un lien seulement.
- **Test at the map's centre** cherche le centre avec chaque fournisseur activé et dit ce qui est revenu. Enregistrez d'abord.

NERIS (déclaration incendie et EMS) : le NERIS ID du service (FD et huit chiffres), le client ID et le secret d'une intégration CAD obtenus de NERIS, et le nom du centre de répartition. Avec *Send each fire or EMS incident when it closes*, chaque incident clôturé ayant un type d'appel ou une unité incendie ou EMS va à NERIS comme un enregistrement CAD (heures d'appel, d'unité et de libération, le lieu, la disposition, les notes ; les unités de police laissées de côté) ; NERIS le garde en attente jusqu'à ce que le service d'incendie le complète. **Check the last closed incident** demande à NERIS d'en valider un sans le conserver. Les superviseurs voient *NERIS sent* (ou pourquoi il a été refusé) sur un incident clôturé, avec **Send to NERIS** pour le renvoyer ; un deuxième envoi met à jour le même enregistrement. Utilisez l'environnement de test de NERIS jusqu'à ce que NERIS ait vérifié l'intégration.

CHAPITRE 87

BitVoice

bitdispatcher utilise chaque interface que BitVoice offre à un CAD, et n'en a besoin d'aucune : sans BitVoice, l'ALI et l'EIDO de n'importe quel système de traitement d'appels fonctionnent de la même façon.

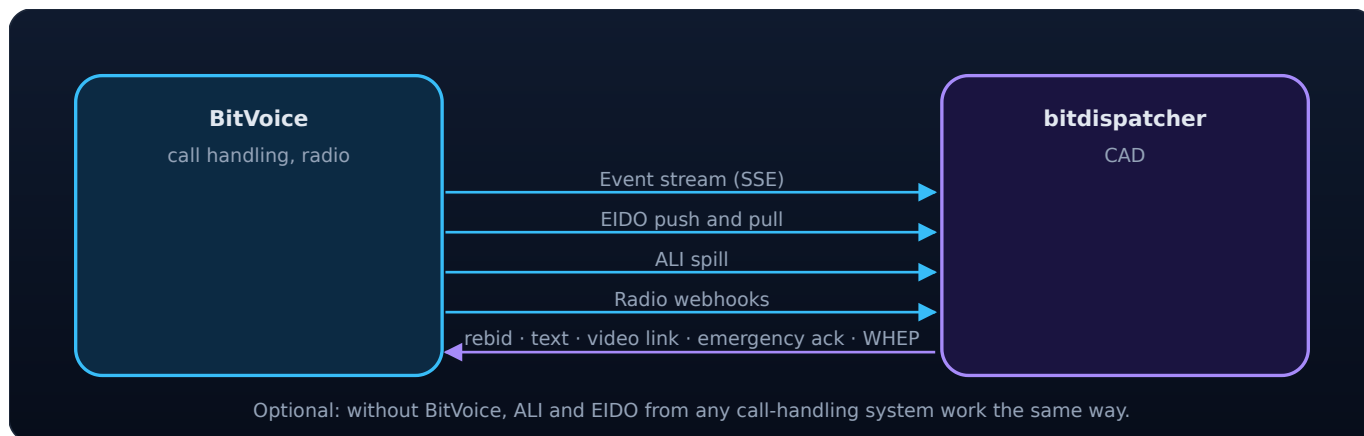


Figure 6. Chaque interface que BitVoice offre à un CAD, et le sens dans lequel chacune fonctionne

Interface	Sens	Sert à
Event stream	BitVoice → bitdispatcher	Les appels qui sonnent, répondus, terminés ; les localisations ; la resynchronisation après une coupure
EIDO	both	Les données d’incident poussées à la réponse et aux changements de média ; tirées quand elles ont été manquées
ALI spill	BitVoice → bitdispatcher	L’enregistrement de localisation classique, fusionné avec le même appel
Radio webhooks	BitVoice → bitdispatcher	Le bouton d’urgence, l’accusé de réception, les transmissions, le GPS
Callbacks	bitdispatcher → BitVoice	Nouveau relevé, texto à l’appelant, lien vidéo, vidéo en direct, accusé de réception d’urgence

Les échecs de livraison que BitVoice signale s’affichent sur le panneau Situation.

Ce que montre un appel 911 de BitVoice sur l’appel (panneau de l’incident et ANI / ALI du preneur d’appel) :

- **number verified** (ou **NOT verified**) issu du contrôle STIR/SHAKEN de l’identification de l’appelant, avec l’attestation. Un contrôle échoué est une raison de douter du numéro, pas de l’urgence.
- **ESInet**, le service demandé, un **CAMA** sur circuit ancien et comment sa localisation a été recherchée, et les moyens par lesquels le texte est arrivé (MSRP, SIP, RTT, TTY).
- **Address in the address data** ou **NOT**, issu du LVF de BitVoice : parties manquantes, corrections **Did they mean...**, et si la position de l’appelant concorde avec l’adresse.

- **Location check (BitVoice)** après un nouveau relevé : quelle localisation montrer d'abord et pourquoi.
- **Caller photos and clips** : chacun avec son SHA-256, l'heure et le GPS de l'appareil photo, montrés comme des faits jusqu'à ce que vous appuyiez sur **Reveal (recorded)** ; chaque révélation est dans le registre avec qui a regardé. **Hold as evidence** les garde au-delà de la rétention de BitVoice.
- La vidéo de l'appelant s'ouvre floutée et muette ; **Reveal** est consigné dans le dossier d'exposition de BitVoice.
- Un appel texto-vers-911 en attente d'un preneur d'appel : **Take this text**, puis répondez dans la boîte.
- Quand un preneur d'appel transmet l'appel : le breffage de BitVoice pour qui le prend, et qui l'a transmis.
- Après l'appel : le nom de l'enregistrement et son résumé. Le breffage et le résumé sont tous deux gardés, chacun marqué comme écrit par un modèle de langue.

Si BitVoice met fin à un appel parce que **the caller's audio stopped** (la ligne est devenue silencieuse et aucun raccrochage n'est venu), l'appel le dit et le panneau consultatif le lève comme un appel 911 silencieux : appelez.

Reports > Operations report montre les temps de réponse de BitVoice (la norme NENA : 90 % en 15 secondes), qui a regardé les photos et la vidéo des appelants, et les événements de journal i3 reçus. Le voyant BitVoice dans la barre d'état passe à l'ambre quand un PSAP vers lequel l'ESInet route est plein, en panne ou sans personnel.

CHAPITRE 88

Les utilisateurs et les postes

Dans l'interface web : `/admin/users`

Chaque personne exerce une ou plusieurs **duties** : preneur d'appel, répartiteur police, incendie ou EMS, répartiteur (toutes disciplines), superviseur, administrateur, dossiers, équipe de terrain ou spectateur. Elle en choisit une à l'[ouverture de session](#) (chapitre 2) ; les droits en découlent. Son rôle, le maximum qu'elle puisse jamais faire, est le moindre qui contient toutes ses fonctions :

Rôle	Peut
Viewer	Tout voir, ne rien changer (le personnel des dossiers est composé de spectateurs qui travaillent aussi les dossiers)
Field crew	Le terminal mobile (chapitre 35) pour sa propre unité
Dispatcher	Travailler les incidents, les unités et les appels
Supervisor	Aussi rouvrir des incidents, lire le registre et les rapports, certifier des rapports
Administrator	Aussi changer la configuration et les utilisateurs

One-time codes : la liste montre qui a configuré un authenticateur ; **Reset** pour un téléphone perdu. Vous ne pouvez pas changer vos propres fonctions.

Les mots de passe sont générés ou d'au moins 12 caractères. Cinq mauvais mots de passe verrouillent un compte pendant 15 minutes. La liste des postes montre qui est connecté et où.

Un compte de démonstration publique. Cochez **Public demonstration account** sur un spectateur, un répartiteur ou un superviseur et la page d'ouverture de session propose **Sign in as the demo user**, avec un choix de ses fonctions : une pression connecte un visiteur, sans mot de passe, à un poste à lui (WEB- et quatre lettres) à moins qu'il n'en ait tapé un. Un compte au plus, jamais un administrateur ni une équipe de terrain, et les mauvais mots de passe tapés pour lui ne verrouillent pas le bouton. Utilisez-le seulement sur un serveur de démonstration : quiconque peut atteindre le serveur peut alors travailler comme cet utilisateur.

CHAPITRE 89

Les postes de travail

Dans l'interface web : `/admin/workstations`

Un **workstation** est l'un des postes de console de l'agence. Un navigateur inscrit comme poste de travail s'y connecte, et on ne demande à personne à quelle console il est : chaque action est consignée avec le poste déjà connu.

- **Add** un poste de travail avec un id court (`CT1` , `DISP2`) et, si vous voulez, un nom pour l'endroit où il se trouve.
- **Duties offered** restreint ce qu'une ouverture de session à ce poste peut prendre : Call-taker, Police, Fire or EMS dispatcher, Dispatcher (all disciplines), Supervisor, Administrator, Records. N'en choisissez aucune pour offrir chaque fonction.

- **Enrol this browser** fait de l'ordinateur où vous êtes ce poste de travail ; c'est gardé ici, de sorte qu'il est retenu la prochaine fois.
- **Get a code for another computer** montre un code à usage unique. Sur l'autre ordinateur, ouvrez la page d'ouverture de session, choisissez « Enrol this computer » et tapez-le. Il fonctionne une fois, pendant 24 heures.
- Les **Enrolled browsers** sont listés avec leur étiquette et le moment ; révoquez tout navigateur qui ne devrait plus s'y connecter.

Chaque inscription et chaque révocation est un événement du registre.

CHAPITRE 90

Plusieurs sites

Dans l'interface web : `/admin/sites`

bitdispatcher tourne sur deux sites ou plus, tous en direct en même temps : un centre principal et un centre de secours, ou des comtés voisins qui partagent un système. Il n'y a pas de principal à partir duquel basculer.

- **Chaque site écrit son propre registre** et copie ceux des autres par https, chaque seconde, chaque événement vérifié contre la chaîne d'empreintes de son site avant d'être conservé.
- **La même image partout** : chaque site applique tous les événements dans le même ordre (par heure, puis par site), de sorte que les sites qui ont les mêmes événements montrent le même état, quel que soit l'ordre d'arrivée.
- **Coupé, un site continue de fonctionner** seul ; quand le lien revient, les événements sont échangés et les deux sites convergent vers le même état. Si deux sites ont changé la même unité entre-temps, le changement le plus tardif l'emporte, aux deux.
- **Les numéros d'incident** portent le préfixe de chaque site (N26-000001, S26-000001), de sorte que deux sites ne donnent jamais le même numéro.
- **Configuration** : donnez à ce site un nom et un préfixe et enregistrez ; copiez son jeton et l'empreinte de son certificat vers les autres sites. Ajoutez chaque autre site avec son adresse, son jeton et son empreinte (**Read it** lit le certificat ; vérifiez-le contre celui montré sur ce site). La barre d'état montre combien de sites sont reliés.

Le nom et le préfixe d'un site sont écrits dans chaque événement qu'il produit, de sorte qu'ils ne peuvent plus changer une fois en usage.

Les locaux et les dangers

Dans l'interface web : `/admin/premises`

Un local est ce que le centre sait d'un lieu avant que quiconque n'appelle : les **hazards** pour les équipes (un chien, de l'oxygène en usage, un occupant armé, une Knox box), les **notes** et les **contacts**. Il est montré avec chaque incident à moins de 40 m de lui, sur le panneau d'incident du répartiteur et sur le terminal mobile, les dangers d'abord en rouge. Un local périmé (un danger temporaire au-delà de sa date) est montré comme périmé.

- **Add a premise** : tapez l'adresse et choisissez-la dans les suggestions (cela le place), cliquez les dangers courants ou tapez-en d'autres, ajoutez des notes et des contacts.
- **Search** par adresse, nom, danger ou id ; cliquez sur un pour le changer ou le retirer.
- Les superviseurs et les administrateurs changent les locaux ; tout le monde les voit. Chaque changement est un événement du registre.
- **Pre-plan photos and views** : sur un local, ajoutez des photos (avec une légende et le côté d'où elles le montrent) et voyez les [views](#) (chapitre 25) du lieu. Le SHA-256 d'une photo est dans le registre : un fichier modifié sur le serveur est refusé, pas affiché.

Les locaux d'un système antérieur entrent par **Migration**.

La migration depuis un ancien CAD

Dans l'interface web : `/admin/migrate`

Admin > Migration fait venir les données d'un ancien système CAD depuis les feuilles de calcul qu'il exporte, CSV ou séparées par des tabulations (encodage UTF-8 ou Windows).

1. **Déposez le fichier** sur la page. Ses colonnes sont rattachées aux nôtres à partir de leurs noms, et chaque ligne est vérifiée aussitôt.
2. **Choisissez ce qu'il contient** si la supposition est fausse : locaux et dangers, historique d'incidents, ou types d'appel et grilles de réponse. Changez n'importe quelle colonne dans le tableau ; la valeur de la première ligne est montrée à côté.
3. **Import** les lignes qui ont passé. Celles qui n'ont pas passé sont listées avec le motif (pas de position et une adresse que la carte ne connaît pas, une date qu'elle ne peut pas lire).

Genre	A besoin de	Notes
Locaux et dangers	une adresse (ou latitude et longitude)	dangers et contacts séparés par ; — une adresse sans position est trouvée sur la carte (points du comté, puis plages d'adresses, puis celle de la carte)
Historique d'incidents	numéro et date	compte comme des appels antérieurs à une adresse : le panneau d'incident montre les cinq derniers à moins de 40 m sur dix ans, et la règle d'adresse répétée du panneau consultatif les compte
Types d'appel et grilles de réponse	code et grille de réponse	« 2 engine; ladder:1; als » : capacités et nombres. Une capacité qu'aucun type d'unité n'a est signalée

Importer le même fichier de nouveau remplace ce qu'il a apporté (les locaux par leur id, les types d'appel par leur code) ; l'historique est ajouté de nouveau, alors importez-le une seule fois. Les points d'adresse vont à **County GIS**, qui lit aussi les fichiers CSV avec latitude et longitude.

CHAPITRE 93

Les consignes approuvées

Dans l'interface web : </admin/guidance>

Les **Approved guidance** sont les politiques, guides de prise d'appel, guides de réponse et listes de vérification de l'agence. L'onglet Resources du preneur d'appel montre les **passages** correspondants avec les citations ; rien n'est inventé, seul le texte approuvé est affiché.

Un document a un id, un titre, un **kind** (Policy (mandatory), Guide, Prompts ou Checklist), une version, une date d'entrée en vigueur, une expiration facultative, ce qu'il remplace, et la source où se trouve la copie approuvée complète. Restreignez-le aux types d'appel, aux modificateurs ou aux mots, ou marquez-le **always shown**. Seul un document marqué **Approved for use** est montré aux preneurs d'appel.

Le **texte** est en Markdown avec des titres **# / ## / ###**. Les titres le divisent en passages. Sous un titre, une ligne comme **Applies: CARD, CHEST; modifiers: WEAPONS; words: not breathing** restreint ce passage.

- **Add the examples** charge des documents d'exemple clairement intitulés comme brouillons (non approuvés), pour voir comment cela fonctionne.

- **Try it** rattache un type d'appel, des modificateurs et un peu de texte et montre les passages qu'un preneur d'appel verrait, avec leur titre, leur section, leur genre, leur version et pourquoi, ou une note quand rien ne correspond.

Le statut d'un document est une pastille : approuvé ou brouillon, et périmé une fois son expiration passée.

CHAPITRE 94

Les protocoles de prise d'appel

Dans l'interface web : `/admin/protocols`

Les jeux de questions de votre agence, travaillés sur l'onglet Entry du preneur d'appel une fois l'appel soumis (docs/PROTOCOLS.md).

- **New protocol** ou **Start from the example** (marqué *not for use*). Donnez-lui un ID, un nom et une version, et choisissez les types d'appel pour lesquels il est offert.
- **Questions** : chaque réponse mène à la question suivante ou aboutit à un **déterminant**. **Make first** choisit où il commence.
- **Determinants** : un code, ce qu'il signifie, la priorité et le type d'appel qu'il fixe (ou garde), et les directives pour l'appelant, une par ligne.
- Cochez **Approved for calls** quand votre directeur médical ou votre chef l'a approuvé ; les brouillons ne sont pas offerts. L'enregistrement vérifie que chaque réponse mène quelque part et que rien ne boucle.
- Sur un appel : une question à la fois, les réponses sur des boutons ou les touches 1-9 ; chaque réponse est sur la chronologie, et le déterminant s'affiche sur l'incident du répartiteur.
- Un logiciel de protocoles que vous licenciez (ProQA et autres) peut poster son déterminant au point d'ancrage à la place ; il s'affiche de la même façon, marqué avec le système.

CHAPITRE 95

Ce manuel

Dans l'interface web : `/help`

Ce manuel est intégré à bitdispatcher, de sorte qu'il est là partout où il tourne, sans internet. Le lien Help de chaque écran ouvre son chapitre ; la palette (`Ctrl K`) trouve les chapitres par nom. Les mêmes chapitres sont imprimés en docs/manual/index.html et en PDF par `make manual` .

bitdispatcher est un produit de BioDream LLC, publié sous la licence Apache 2.0. Les mêmes chapitres se trouvent sous Help dans chaque bitdispatcher. Données cartographiques © les contributeurs d'OpenStreetMap (ODbL).