

SCHÉMA DE PROCÉDURE PERMANENCE SALDUZ 2013

L'application web Salduz a été mise en ligne le 1^{er} janvier 2012.

Après évaluation, il convient d'approuver une version actualisée du schéma de procédure afin de remplacer celui signé par le ministre et les présidents de l'OBFG et de l'OVb le 18 novembre 2011.

En 2013, le système de flux de l'application web Salduz comprendra la catégorie 3, uniquement pour les mineurs.

POSSIBILITÉS DE CONTACTER LA PERMANENCE :

- Par l'application web (par internet)
Accessible pour la police par l'intranet « PORTAL », pour les cabinets des juges d'instruction au moyen du nom d'utilisateur et du mot de passe du juge d'instruction et pour les avocats également au moyen d'un nom d'utilisateur et d'un mot de passe (remarque : l'idéal serait que l'OVb soit informé de la modification des données des juges d'instruction).
- Pour les parquets (le ministère public) grâce à un nom d'utilisateur unique par arrondissement judiciaire (remarque : en termes de sécurité, l'idéal serait que les autorités mettent à disposition un portail auquel l'application pourrait être liée). L'OVb peut ajouter les parquets dès réception des fichiers mis à jour, et ce, afin de garantir la sécurité.
- Par le numéro de téléphone d'urgence (uniquement si l'application web ne fonctionne pas).

I. PREMIÈRE PHASE : MANIÈRE DONT LA PERMANENCE EST CONTACTÉE PAR L'APPLICATION WEB ÉTAPES À SUIVRE :

- 1) Le VERBALISANT se connecte à l'application web et ouvre un nouveau dossier Salduz en complétant et en envoyant ensuite la PAGE WEB STANDARDISÉE suivante :

- » Dossiers en cours
- » Dossiers clôturés
- » Archives

Données du suspect

* Nom du suspect

* Prénom du suspect

Date de naissance (01-01-1970) Si vous n'entrez pas une date de naissance, le suspect est considéré comme un mineur.

Lieu d'habitation ou de résidence

Nationalité

* Suspect: langue principale français

Suspect: seconde langue 1

Suspect: seconde langue 2

* Langue audition français

* Interprète recherché ☐ Oui ☐ Non

Données du contact police / juge d'instruction

* Arrondissement judiciaire audition ☐ Afficher tous les arrondissements

* Lieu de l'audition (zone de police)

* Adresse (rue + n°)

* Commune ☐ Introduire adresse du lieu de l'audience alternative

Numéro de téléphone général

Numéro de fax général

Contact (personne ou service)

* Téléphone personne de contact

Avocat et matière

* Est-ce que le suspect a une préférence pour un avocat? ☐ Oui ☐ Non

Matière Pénal général

Débuter la procédure de permanence Annuler

Avocat et matière

*Est-ce que le suspect a une préférence pour un avocat? ☒ Oui ☐ Non

*Nom de l'avocat: janssens

Matière

- Anne JANSSENS (6000 CHARLEROI)
- Anouk Janssens (3000 LEUVEN)
- Cédric Janssens (1040 BRUXELLES)
- Edward Janssens (2000 ANTWERPEN)
- Heidi Janssens (3390 TIELT-WINGE)
- Julie Janssens (1050 BRUXELLES)
- Katrien Janssens (2018 ANTWERPEN)
- Marie-Paule Helpens-Janssens (1150 BRUXELLES)

Débutez la procédure

Salduz-Web 2.3.1

Explication des écrans :

- Les champs munis d'un * sont obligatoires.
Le document est réalisé de manière telle que, si tous les champs obligatoires ne sont pas complétés, la page web ne peut pas être envoyée.
- Dès que la date de naissance est complétée et qu'il s'agit d'une personne majeure, un champ supplémentaire apparaît automatiquement : le suspect envisage-t-il la renonciation ? oui/non. La date de naissance sera un champ obligatoire. Si elle n'est pas connue, il sera possible de cocher une case afin d'indiquer si, selon le verbalisant, le suspect est majeur ou mineur. Cette indication est surtout importante pour la recherche d'un avocat, titulaire d'un certificat de formation spécifique en droit de la jeunesse.
- Dès que le parquet aura accès à l'application web (2013), le champ des données du contact mentionnera : police/juge d'instruction/ministère public.
- Les données du contact de la police, des juges d'instruction et du ministère public peuvent être encodées de manière automatisée dès que ces catégories professionnelles communiquent toutes les données correctes et récentes à cet effet.
- Un lieu d'audition alternatif est complété lorsque ce lieu diffère de l'adresse mentionnée pour la police, le juge d'instruction ou le ministère public.
- Téléphone personne de contact : il s'agit de la personne qui doit pouvoir éventuellement assurer la mise en communication avec le suspect. Donc pas de GSM ou un verbalisant qui n'est pas sur place.
- Il s'agit ici de la renonciation tant au droit à la concertation confidentielle préalable qu'à l'assistance pendant l'audition (cf. COL 8/2011, p. 64-65). Seul un suspect majeur peut renoncer.
- Le suspect peut choisir un seul avocat de préférence.

2) Dès qu'il a cliqué sur « Débutez la procédure de permanence », le VERBALISANT reçoit, à titre de confirmation, la date, l'heure et le numéro Salduz unique.

Ossier avec Salduznummer GK0JMQBV8F a été produit.

Connecté FI KF 07RNI [Cabinet d'instruction]

Orde van Vlaamse Balies

ACCEPTANCE Salduz-Web

Guide d'utilisation Questions fréquemment posées Déconnecter

nl fr de

Menu Salduz

- Page d'accueil
- Ouverture d'un nouveau dossier
- Répertoire d'un dossier
- Dossiers en cours
- Dossiers closés
- Archives

Numéro Salduz GK0JMQBV8F

Données du suspect

Nom	test nom test prénom	Nationalité	-
Date de naissance	02 05 1984	Langues	français
Lieu d'habitation ou de résidence			
Matière	Pénal général		

Assistance d'avocat

Le callercenter est actuellement à la recherche d'un avocat.

Consultations subséquentes

1	21-05-2013	Audition initiale	
---	------------	-------------------	--

Historique

21 05 2013 11:12	[CABIN] Suspect envisage de renoncer? Oui
21 05 2013 11:12	[CABIN] Ouverture du dossier pour l'audition initiale

Explication de l'écran :

- La date et l'heure de l'historique correspondent à la date et à l'heure de l'envoi de la page web par le verbalisant. Le délai de 2 heures commence à courir à partir de ce moment.
- Pour chaque demande, l'application web constitue un dossier individuel et attribue un numéro d'ordre unique (le numéro Salduz). Ce numéro permettra à la fois à l'avocat, à la police, au juge d'instruction et au ministère public de suivre à l'avenir l'état du dossier en temps réel.

3) Le VERBALISANT peut imprimer ou conserver la confirmation (page web) et éventuellement la verser au dossier.



Tous les dossiers ouverts par le VERBALISANT peuvent être consultés dans le volet de navigation de gauche :

1. Dossiers en cours : dossiers actuels du VERBALISANT
2. Dossiers clôturés : dossiers du VERBALISANT qui ont été repris par un autre VERBALISANT
3. Archives : tous les dossiers archivés.

II. DEUXIÈME PHASE : MANIÈRE DONT LA PERMANENCE TRAITE LA DEMANDE PAR L'APPLICATION WEB

A. LE SUSPECT ENVISAGE DE RENONCER

- 1) L'APPLICATION WEB avertit l'avocat par la permanence de manière automatisée (par appel téléphonique, SMS et courriel automatiques) en mentionnant
- le numéro Salduz
 - le nom et le prénom du suspect
 - les données du contact à la police
 - le début du délai de 2 heures
 - l'instruction : contact à distance – par téléphone

Si le suspect choisit son propre avocat, celui-ci est toujours contacté en premier lieu. À défaut de réponse de l'avocat choisi par le suspect, l'APPLICATION WEB lui envoie un rappel après 1 minute. La permanence contacte uniquement cet avocat s'il a indiqué sur l'application web qu'il est disponible : soit pour des interventions en faveur de ses propres clients, soit sur la base de son agenda.

Si cet avocat ne répond toujours pas ou répond par la négative, la permanence cherche alors un autre avocat de manière automatisée dans le pool des avocats de permanence jusqu'à ce qu'elle en trouve un. La recherche d'un avocat est d'abord effectuée au sein de la zone de police où l'audition a lieu ; si aucun avocat n'est trouvé dans cette zone de police, la permanence cherche un avocat dans les zones de police limitrophes. Lorsque aucun avocat n'est trouvé, la permanence cherche parmi les avocats francophones ou néerlandophones – en fonction de l'arrondissement – qui sont de permanence à ce moment-là.

SCÉNARIO D'URGENCE : Si aucun avocat de la permanence n'est disponible, le numéro d'urgence du barreau est automatiquement appelé.

- 2) L'AVOCAT accepte ou non la mission. Il le fait également automatiquement après l'appel automatique de l'application web : s'il tape 1 sur son GSM, il accepte la mission, s'il tape 2, il est indisponible ou la refuse. Après acceptation, l'APPLICATION WEB enverra toujours à l'avocat un courriel et un SMS contenant les données du dossier (voir 1)).
- 3) L'AVOCAT appelle le contact à la police ⇨ Le CONTACT À LA POLICE vérifie le numéro Salduz unique et met l'avocat en communication avec le suspect en vue du contact à distance par téléphone. Si cette mise en communication ne peut avoir lieu immédiatement, l'avocat est invité à rappeler à une heure précise ou la police le rappelle elle-même.

Si le suspect parle une autre langue :

- 1) Le suspect peut s'exprimer dans la langue courante. Le contact à distance par téléphone entre le suspect et l'avocat a lieu dans cette langue.
 - 2) Le suspect ne peut pas s'exprimer dans la langue dans laquelle l'avocat est disponible : le contact à distance par téléphone peut avoir lieu dès qu'un interprète est sur place.
- 4) Après le contact à distance par téléphone avec l'avocat, le SUSPECT remplit ou non le document de déclaration écrite de renonciation.
 - 5) Le VERBALISANT se connecte à l'application web grâce au numéro d'ordre (à moins que celle-ci soit encore active) et complète :

Assistance d'avocat

* Le suspect confirme qu'il renonce à son droit à une consultation confidentielle. ☐ Non ☒ Oui
* Le suspect confirme qu'il renonce à son droit à l'assistance. ☐ Non ☒ Oui

Consultations subséquentes

1	21-05-2013	Audition initiale		
---	------------	-------------------	--	--

Historique

- 21-05-2013 11:12 - [CC] Avocat *Alexandre Hublet* accepte mission
- 21-05-2013 11:12 - [CABIN] Suspect envisage de renoncer? **Oui**
- 21-05-2013 11:12 - [CABIN] Ouverture du dossier pour l'audition initiale

- Renonciation au droit à une concertation confidentielle : après le contact à distance, le suspect ne souhaite plus de concertation confidentielle avec un avocat.
- Renonciation au droit à l'assistance lors de l'audition : le suspect ne souhaite pas l'assistance d'un avocat lors de l'audition.
- Ce n'est que si le VERBALISANT coche « non » aux deux questions qu'aucun avocat ne sera plus appelé. Dans tous les autres cas, un avocat est recherché, soit pour une concertation confidentielle, soit pour l'assistance lors de l'audition.
- 6) En cas de déclaration de renonciation, le dossier est clôturé. L'avocat reçoit un SMS de l'APPLICATION WEB confirmant la renonciation.

En cas de NON-déclaration de renonciation : l'APPLICATION WEB envoie à l'avocat désigné une invitation en vue d'une concertation confidentielle préalable de 30 minutes et/ou d'une assistance lors de l'audition. En principe, la concertation confidentielle préalable est limitée à 30 minutes, mais, conformément à l'arrêt de la Cour constitutionnelle du 14 février 2013, elle peut être exceptionnellement plus longue, tout en étant limitée au regard des exigences de l'enquête, si – au vu des circonstances concrètes – le respect de l'article 6 de la CEDH l'exige.

⇒ ACCORD : c'est de préférence l'avocat de la permanence qui a eu le contact à distance par téléphone qui se rend également sur place. Si ce n'est pas possible, il est fait appel à un autre avocat de la permanence pour qu'il se rende sur place. L'avocat reçoit les informations suivantes :

- le numéro Salduz
- le nom et le prénom du suspect
- les données du contact à la police
- le début du délai de 2 heures
- l'instruction : assistance sur place

SCÉNARIO D'URGENCE : Si aucun avocat de la permanence n'est disponible, le numéro d'urgence du barreau est automatiquement appelé.

B. LE SUSPECT SOUHAITE UNE CONCERTATION CONFIDENTIELLE / L'ASSISTANCE D'UN AVOCAT LORS DE LA PREMIÈRE AUDITION

Si, lors de la prise de contact par l'application web (voir I. Première phase), le suspect n'envisage pas de renoncer, le verbalisant arrive sur l'écran de confirmation suivant :

Connecté: ELKE OZRNL [Cabinet d'instruction]



**ACCEPTANCE
SALDUIZ-WEB
ACCEPTANCE**
[Guide d'utilisation](#) [Questions fréquemment posées](#) [Déconnecter](#)

Menu Salduz

- ▶ Page d'accueil
- ▶ Ouverture d'un nouveau dossier
- ▶ Reprise d'un dossier
- ▶ Dossiers en cours
- ▶ Dossiers clôturés
- ▶ Archives

Numéro Salduz **VSKMAWLDF**

Données du suspect

Nom	test nom test prénom	Nationalité	-
Date de naissance	02-05-1984	Langues	français
Lieu d'habitation ou de résidence	-		
Matière	Pénal général		

Assistance d'avocat

Le calicenter est actuellement à la recherche d'un avocat.

Consultations subséquentes

1	21-05-2013	Audition initiale	 
---	------------	-------------------	---

Historique

- 21-05-2013 11:17 - [CABIN] Suspect envisage de renoncer? **Non**
- 21-05-2013 11:17 - [CABIN] Ouverture du dossier pour l'audition initiale

Vérification préalable : si le suspect ne parle AUCUNE LANGUE pour laquelle un avocat de la permanence est disponible, aucune concertation confidentielle préalable par téléphone n'est possible, l'avocat doit se rendre sur place pour cette concertation et un interprète doit être présent.

1) L'APPLICATION WEB avertit de manière automatisée (par appel téléphonique, SMS et courriel automatiques) l'avocat qui accepte la mission, en mentionnant

- le numéro Salduz
- le nom et le prénom du suspect
- les données du contact à la police
- le début du délai de 2 heures
- l'instruction : assistance lors de la première audition

Si le suspect choisit son propre avocat, celui-ci est toujours contacté en premier lieu. À défaut de réponse de l'avocat choisi par le suspect, l'APPLICATION WEB lui envoie un rappel après 1 minute. La permanence contacte uniquement cet avocat s'il a

indiqué sur l'application web qu'il est disponible : soit pour des interventions en faveur de ses propres clients, soit sur la base de son agenda.

Si cet avocat ne répond toujours pas ou répond par la négative, la permanence cherche alors un autre avocat de manière automatisée dans le pool des avocats de permanence jusqu'à ce qu'elle en trouve un. La recherche d'un avocat est d'abord effectuée au sein de la zone de police où l'audition a lieu ; si aucun avocat n'est trouvé dans cette zone de police, la permanence cherche dans les zones limitrophes.

SCÉNARIO D'URGENCE : Si aucun avocat n'est disponible, le numéro d'urgence du barreau est automatiquement appelé.

2) L'AVOCAT répond aux appels automatiques toujours en tapant 1 (acceptation) ou 2 (refus). Après acceptation, l'APPLICATION WEB enverra toujours à l'avocat un courriel et un SMS contenant les données du dossier (voir 1)).

3) Concertation confidentielle :

- La concertation confidentielle peut avoir lieu par téléphone ou sur place.
- En principe, la concertation confidentielle est limitée à 30 minutes, mais, conformément à l'arrêt de la Cour constitutionnelle du 14 février 2013, elle peut être exceptionnellement plus longue, tout en étant limitée au regard des exigences de l'enquête, si, au vu des circonstances concrètes, le respect de l'article 6 de la CEDH l'exige.

a) En cas de concertation confidentielle par téléphone : l'AVOCAT appelle le contact à la police. Le CONTACT À LA POLICE vérifie le numéro d'ordre et met l'avocat en communication avec le suspect en vue de la concertation confidentielle préalable par téléphone.

Si cette mise en communication ne peut avoir lieu immédiatement, la police demande le numéro de téléphone de l'avocat ou demande à celui-ci de rappeler à une heure précise.

b) En cas de concertation confidentielle sur place : l'AVOCAT se rend sur place et la POLICE vérifie le numéro d'ordre + l'INTERPRÈTE se rend éventuellement aussi sur place. Le VERBALISANT clique sur « Confirmer l'arrivée de l'avocat sur les lieux ». Cette phrase est reprise dans l'historique.

Emplacement et données de contact

Zone de police	ZP BRUXELLES CAPITALE IXELLES (Bruxelles (fr))		
Adresse	test adresse, 1000 Bruxelles		
Numéro de téléphone général	-	Numéro de fax général	-
Contact (personne ou service)	-	Téléphone personne de contact	012345678

Assistance d'avocat

c) Si, après la concertation confidentielle, le SUSPECT ne souhaite pas d'assistance lors de l'audition, le VERBALISANT clique sur « Confirmer la fin de l'assistance ». La confirmation de la fin de l'assistance est enregistrée dans l'historique. Le VERBALISANT libère ainsi également l'avocat pour le pool de permanence.

Emplacement et données de contact

Zone de police	ZP BRUXELLES CAPITALE IXELLES (Bruxelles (fr))		
Adresse	test adresse, 1000 Bruxelles		
Numéro de téléphone général	-	Numéro de fax général	-
Contact (personne ou service)	-	Téléphone personne de contact	012345678

Assistance d'avocat

4) Assistance lors de l'audition :

L'AVOCAT se rend sur place et la POLICE vérifie le numéro d'ordre + l'INTERPRÈTE se rend éventuellement aussi sur place.

Si cette assistance a été précédée d'une concertation confidentielle sur place, l'audition avec l'assistance peut immédiatement débuter. Le VERBALISANT clique sur « Confirmer l'arrivée de l'avocat sur les lieux ». Cette phrase est reprise dans l'historique.

Remarque : si l'avocat n'est pas sur place dans les 2 heures : CONCERTATION CONFIDENTIELLE DE REMPLACEMENT PAR TÉLÉPHONE (voir point III).

Lorsque l'assistance sur place est terminée, le VERBALISANT clique sur « Confirmer la fin de l'assistance », afin d'enregistrer cette confirmation dans l'historique et de libérer l'avocat pour le pool de permanence.

C. LE SUSPECT SOUHAITE UNE ASSISTANCE LORS DE L'AUDITION SUBSÉQUENTE À LA POLICE ET DE L'AUDITION DEVANT LE JUGE D'INSTRUCTION

- 1) Le VERBALISANT (s'il est différent de celui de la première audition) OU LE CABINET DU JUGE D'INSTRUCTION reprend un dossier de la police en cliquant, dans le volet de navigation de gauche, sur « Reprise d'un dossier », après quoi il entre le numéro Salduz unique qu'il a reçu du premier VERBALISANT.

The screenshot shows a web application interface for creating a new dossier. On the left is a 'Menu Salduz' with options: 'Page d'accueil', 'Ouverture d'un nouveau dossier', 'Reprise d'un dossier' (highlighted with a blue circle), 'Dossiers en cours', 'Dossiers clôturés', and 'Archives'. The main area is titled 'Nouveau dossier' and contains two sections: 'Données du suspect' and 'Données du contact police / juge d'instruction'. The 'Données du suspect' section includes fields for 'Nom du suspect', 'Prénom du suspect', 'Date de naissance' (with a calendar icon and a note: '(01-01-1970) Si vous n'entrez pas une date de naissance, le suspect est considéré comme un mineur.'), 'Lieu d'habitation ou de résidence', 'Nationalité', and 'Langue principale' (set to 'français'). There are also fields for 'Suspect: seconde langue 1', 'Suspect: seconde langue 2', 'Langue audition' (set to 'français'), and 'Interprète recherché' (with radio buttons for 'Oui' and 'Non'). A modal window titled 'Reprise d'un dossier' is open over the form, containing a field for 'Numéro Salduz' (highlighted with a blue circle) and 'Ok' and 'Cancel' buttons. The 'Données du contact police / juge d'instruction' section includes fields for 'Arrondissement judiciaire audition', 'Lieu de l'audition (zone de police)', 'Adresse (rue + n°)', and 'Commune'.

Lorsque le dossier est repris, il est placé, sur la page du premier VERBALISANT, dans les dossiers clôturés. Il est toujours possible d'ajouter des prestations aux dossiers clôturés (de même qu'aux dossiers archivés).

2) Le VERBALISANT/GREFFIER clique ensuite sur « Confirmez création de l'audition subséquente ».

Menu Salduz

- Page d'accueil
- Ouverture d'un nouveau dossier
- Hopriso d'un dossier
- Dossiers en cours
- Dossiers clôturés
- Archives

Numéro Salduz VADY9U1KS6 > Audition supplémentaire Retour

Données de l'audition

*Concerne Audition chez le juge d'instruction

*Date et heure 01-01-1970 13:42

*Langue audition néerlandais

*Interprète recherché ☐ Oui ☒ Non

Emplacement et données de contact

*Arrondissement judiciaire audition Afficher tous les arrondissements

*Lieu de l'audition (zone de police)

*Adresse (rue + n°)

*Commune Introduire adresse du lieu de l'audience alternative


Numéro de téléphone général

Numéro de fax général

Contact (personne ou service)

*Téléphone personne de contact

Confirmez création de l'audition supplémentaire Annuler

Salduz-Web 2.3.1 Powered by 

S'il n'y a pas encore de numéro Salduz, par exemple, lorsque aucune audition n'a eu lieu à la police et que la première audition a été effectuée devant le juge d'instruction, l'écran de départ de la p. 1 doit apparaître.

- 3) L'APPLICATION WEB avertit automatiquement l'avocat déjà désigné ou se charge éventuellement de contacter un autre avocat.
- 4) L'AVOCAT se rend sur place pour fournir une assistance lors de l'audition subséquente à la police ou lors de l'audition devant le juge d'instruction.

III. CONCERTATION CONFIDENTIELLE DE REMPLACEMENT PAR TELEPHONE

Lorsque, en raison d'un cas de force majeure, l'avocat convoqué n'arrive pas sur place dans les 2 heures, une concertation confidentielle de remplacement par téléphone doit avoir lieu avant que l'audition ne puisse commencer :

1. AVANT le délai de 2 heures : l'AVOCAT appelle le contact à la police afin d'obtenir une concertation confidentielle de remplacement par téléphone ⇒ La POLICE vérifie le numéro d'ordre et met l'avocat en communication avec le suspect en vue de cette concertation.
L'AVOCAT inscrit cette prestation dans l'application web Salduz.
2. APRÈS le délai de 2 heures : le VERBALISANT appelle le numéro d'urgence de la permanence ⇒ La PERMANENCE contacte l'avocat désigné ou se met éventuellement en rapport avec un autre avocat en vue d'une concertation confidentielle de remplacement par téléphone.
L'AVOCAT inscrit cette prestation dans l'application web Salduz.

IV. CLÔTURE D'UN DOSSIER ET DES PRESTATIONS

Les prestations peuvent être introduites par la police, le juge d'instruction, le greffier, le ministère public et l'avocat en cliquant sur l'icône « dossier » :

Menu Salduz

- Page d'accueil
- Ouverture d'un nouveau dossier
- Reprise d'un dossier
- Dossiers en cours
- Dossiers clôturés
- Archives

Numéro Salduz VADY9U1KS6

Données du suspect

Nom	case 3 halle - verhoor fr	Nationalité	-
Date de naissance	-	Langues	néerlandais
Lieu d'habitation ou de résidence	-		
Matière	Pénal général		

Assistance d'avocat

Salduz-avocat Aldo Engels

Consultations subséquentes

1 03-04-2013 Audition initiale

Les prestations sont ensuite ajoutées en indiquant la date et l'heure. L'application web calcule elle-même la durée de la prestation, qui est enregistrée dans l'historique du dossier.

Ajouter prestation

Type de prestation

Début de la prestation (01-01-2012 12:00)

Fin de la prestation (01-01-2012 12:30)

Durée de la prestation

Ajouter prestation

Les prestations qui peuvent être ajoutées sont les suivantes :

1. Prestation : contact à distance par téléphone
2. Prestation : concertation confidentielle par téléphone
3. Prestation : concertation confidentielle sur place
4. Prestation : concertation confidentielle de remplacement par téléphone
5. Prestation : assistance lors de l'audition à la police / de l'interrogatoire devant le juge d'instruction
6. Prestation : concertation confidentielle supplémentaire pendant l'audition
7. Prestation : assistance lors de l'audition subséquente
8. Durée du déplacement
9. Délai d'attente

V. NUMÉRO D'URGENCE DE LA PERMANENCE

Le numéro d'urgence de la permanence (collaborateur du call center - pas un avocat) ne peut être appelé que dans les cas suivants :

- l'application web ne fonctionne pas ;
- le service (p. ex. les services spéciaux d'inspection) n'a pas encore accès à l'application web ;
- en cas de concertation confidentielle de remplacement par téléphone après 2 heures ;
- en cas d'incidents, voir ci-dessous.

Chaque prise de contact par téléphone avec la permanence est enregistrée par la permanence.


VI. INCIDENTS

En cas d'incidents, p. ex. l'impossibilité de joindre le correspondant au numéro indiqué, le numéro d'urgence de la permanence peut être appelé. Il sera principalement utilisé si une intervention d'urgence est nécessaire.

Il est toutefois également possible de compléter le champ mémo prévu à cet effet dans l'application web. Cette action est plutôt indiquée lors de la clôture du dossier afin de signaler des problèmes.

Les prestations et les incidents sont repris dans l'historique, où figure toujours la partie qui les a inscrits.

Ajouter incident

 l'espace ci-dessous vous permet d'ajouter des incidents au système. S'il y a un problème avec l'avocat (ne prend pas contact, ne vient pas à l'heure, annule), téléphonez au service de permanence au numéro de secours 485858500

IMPORTANT: Toutes les parties concernées peuvent voir l'information que vous donnez ici (verbalisant et avocature).

Description incident

Ajouter incident