



COMMUNIQUÉ DE PRESSE octobre 2026

eCall 112 : l'État renouvelle pour cinq ans sa confiance à l'Union des Assisteurs

500 000 alertes reçues chaque année, 95 % filtrées avant d'atteindre les secours, les urgences transmises en moins de 75 secondes : le dispositif français eCall 112 contribue à sauver au moins 300 vies par an.

À l'occasion du **Mondial du Secours et de la Protection**, organisé la semaine dernière à La Roche-sur-Foron, près d'Annecy, l'État et le **GIE Union des Assisteurs** ont officiellement signé la prolongation pour cinq ans de l'accord qui organise en France le traitement des appels d'urgence **eCall 112**.

Cette signature prolonge l'accord initial conclu avec l'État en 2017 et confirme la responsabilité confiée à l'Union des Assisteurs dans l'exploitation du PSAP eCall France, le point national de réception, de qualification et d'orientation des alertes automatiques émises par les véhicules.

500 000 alertes par an, mais seulement 5 % nécessitent réellement les secours

La force du modèle français repose sur un principe simple : **ne pas envoyer directement aux centres 112 toutes les alertes générées par les véhicules.**

En 2026, **près de 500 000 alertes eCall devraient être reçues** par le dispositif français. Elles sont analysées par les plateformes opérées par les sociétés d'assistance afin de déterminer immédiatement la nature réelle de l'événement.

Environ 95 % des alertes sont filtrées : déclenchements intempestifs, appels ne relevant pas d'une urgence vitale, accidents sans blessé ou situations pouvant être traitées directement par une société d'assistance.

Seules les 5 % d'alertes nécessitant réellement l'intervention des services de secours leur sont transmises.

Cette qualification est réalisée dans des délais extrêmement courts : **les alertes nécessitant l'intervention des secours sont le plus souvent transférées en moins de 75 secondes.**

Le dispositif permet ainsi de protéger les centres 112 départementaux de plusieurs centaines de milliers d'appels inutiles chaque année et de concentrer leurs moyens sur les situations réellement urgentes.

Au moins 300 vies sauvées chaque année

Au-delà de son rôle de filtrage, **l'eCall permet surtout de réduire considérablement le délai entre un accident grave et l'arrivée des secours** particulièrement de nuit et dans les zones non urbaines.

Lorsqu'un accident provoque automatiquement le déclenchement du système, le véhicule transmet immédiatement une alerte ainsi que sa localisation. Même lorsqu'un conducteur est inconscient ou incapable de téléphoner, les secours peuvent ainsi être mobilisés.

L'Union des Assisteurs estime que le dispositif contribue aujourd'hui à sauver au moins 300 vies chaque année en France.

Il permet également, pour les accidents sans blessé, d'orienter immédiatement les occupants vers leur société d'assistance afin d'organiser un dépannage, un remorquage ou une solution de mobilité, sans solliciter inutilement les services d'urgence.

Un dispositif qui protège aussi les services de secours

Le rôle de filtre du PSAP eCall France est devenu essentiel avec l'augmentation très rapide du nombre de véhicules équipés.

Son efficacité s'est notamment illustrée en juin 2025 **lorsqu'un seul véhicule défectueux a généré 15 500 alertes en quelques jours**. Celles-ci ont pu être identifiées et neutralisées par le dispositif sans saturer les services de secours du département concerné.

Depuis le lancement opérationnel du dispositif en 2018, près de 1,8 million d'alertes ont été réceptionnées par le PSAP eCall France.

L'État renouvelle le dispositif pour cinq ans

Le renouvellement de l'accord initial de 2017 **a pris effet le 1er mai 2026** pour une nouvelle période de cinq ans.

Sa signature officielle est intervenue lors du Mondial du Secours et de la Protection en présence notamment de représentants de la **Direction générale de la sécurité civile et de la gestion des crises (DGSCGC)** et de la **Direction de la transformation numérique du ministère de l'Intérieur**.



De gauche à droite : **Pierre Brigadeau**, Directeur Général de l'Union des Assisteurs, **Julien Marion**, Directeur Général de la DGSCGC (Direction Générale de la Sécurité Civile et de la Gestion des Crises), représentant le ministère de l'Intérieur, **Nicolas Sinz**, Président de l'Union des Assisteurs

Le nouvel accord accompagne également l'évolution technologique du dispositif avec l'intégration du **NG eCall**, fonctionnant sur les réseaux de nouvelle génération (5G), tout en assurant la continuité avec les générations précédentes de véhicules. Le texte renforce par ailleurs les exigences de performance, de sécurité et de protection des données.

Un modèle français fondé sur la coopération entre l'État et les sociétés d'assistance

Le modèle français repose depuis l'origine sur une coopération étroite entre les pouvoirs publics et les sociétés d'assistance.

L'État fixe le cadre réglementaire et opérationnel et organise l'articulation avec les services publics de secours.

Le GIE Union des Assisteurs, organisme privé habilité et opérateur du PSAP eCall France, assure quant à lui le pilotage du dispositif, son maintien en condition opérationnelle, les évolutions techniques, la sécurité, les audits de conformité et les relations avec les plateformes d'assistance eCall.

« Derrière les quelque 500 000 alertes que nous recevons chaque année, notre rôle est de faire en quelques secondes la différence entre une fausse alerte, une demande d'assistance et une urgence vitale. En filtrant près de 95 % des appels et en transmettant immédiatement aux secours les situations réellement graves, l'eCall français protège à la fois les automobilistes et les services d'urgence. Le renouvellement pour cinq ans de notre accord avec l'État constitue une marque de confiance forte dans ce modèle public-privé unique. »

Nicolas Sinz, Président de l'Union des Assisteurs

A propos de l'Union des Assisteurs :

Créée en 1981, l'Union des Assisteurs regroupe les 9 acteurs majeurs de l'assistance : Allianz Partners, ARC Europe France, AXA Partners, Redion (Europ Assistance), Fidelia Assistance, Filassistance, Groupe IMA, Mutuaide, Opteven. Ensemble, ils représentent 96 % du marché et plus de 13 800 salariés.

Très active, l'Union des Assisteurs avec ses partenaires sociaux est à l'origine d'un grand nombre d'accords de branche ces dernières années. Son dynamisme dans ce domaine illustre une fois de plus les fondamentaux de cette profession que sont, l'engagement, l'écoute et l'adaptation aux nouveaux enjeux sociétaux.

