

Juin 2022

Dix ans de sécurité routière renforcée avec Bosch eCall Du service d'appel d'urgence couronné de succès à l'international à l'eCall de demain

- ▶ Lancé en 2012, le service d'appel d'urgence international Bosch pour les véhicules fête ses dix ans
- ▶ Le service est disponible dans plus de 50 pays et plus de 20 langues
- ▶ 27 millions de véhicules de plus de 15 marques automobiles sont équipés du service Bosch eCall
- ▶ Innover pour une route encore plus sûre : eCall par smartphone et transmission des données selon les normes modernes

Brouillard givrant sur l'autoroute. Un véhicule fait une sortie de route, se retourne et dévale un talus. Aucun témoin de l'accident. C'est pour ce genre de situation que l'« Emergency Call », eCall en abrégé, a été conçu. En cas d'accident ou d'urgence, le système d'appel d'urgence pour véhicules établit une liaison vocale avec une centrale de secours automatiquement ou via l'activation d'un bouton et dépêche les secours. Bosch Service Solutions est l'un des principaux fournisseurs mondiaux de ce service qui sauve des vies. Le prestataire a mis au point un des premiers services d'appel d'urgence intégrés pour le compte d'un constructeur automobile allemand il y a dix ans et ce service a réussi à s'imposer dans le monde entier. « Le service a été déployé dans neuf pays et six langues en juin 2012. Aujourd'hui, il est disponible dans plus de 50 pays et plus de 20 langues, et sa diffusion ne fléchit pas. Actuellement, près de 27 millions de voitures de plus de 15 marques automobiles sont équipées du service d'appel d'urgence Bosch », explique Stefan Gross, responsable de Mobility Services chez Bosch Service Solutions. Au cours de ces dix dernières années, l'entreprise a traité plus de onze millions d'eCalls. Pionnière dans le domaine, elle continue de commercialiser des innovations, comme, dernièrement, l'eCall via smartphone.

Lancement du service eCall en 2012

Si le service d'appel d'urgence Bosch combinait ordinateur de bord et téléphone portable du conducteur en 2012, il a été intégré de série dans le module d'infodivertissement des véhicules en 2014. La technique détecte un choc via des capteurs et établit un appel d'urgence. Le service transmet en même temps une série de données en lien avec

l'accident. Bosch a créé un réseau international de centres de service pour eCall dotés de toute l'infrastructure informatique nécessaire. Elle peut notamment compter sur des réseaux partenaires avec les centrales d'urgence, les pompiers et les hôpitaux dans les pays concernés. Le prestataire a conçu les normes exigeantes du service eCall Bosch en s'appuyant sur sa longue expérience en matière de gestion des alarmes et des appels d'urgence.

Sauver des vies et améliorer la sécurité routière

Les avantages des systèmes d'appel d'urgence dans les véhicules sont rapidement devenus évidents aux yeux des décideurs politiques : le 31 mars 2018, eCall est devenu obligatoire au sein de l'UE. Depuis lors, les voitures et les utilitaires légers neufs commercialisés dans l'UE doivent être équipés d'un service d'appel d'urgence intégré. Deux systèmes coexistent désormais dans l'UE : l'eCall 112 officiel et les systèmes d'eCall de prestataires privés tels que Bosch. Tous deux satisfont aux normes fixées par l'Europe. Le système d'eCall privé se distingue par le fait que l'appel est réceptionné par les centrales d'appel d'urgence du fournisseur et est ensuite transmis aux centrales d'urgence publiques si nécessaire. L'avantage est que les fausses alarmes, déclenchées par exemple par l'activation malencontreuse du bouton d'appel d'urgence, peuvent ainsi être filtrées, ce qui soulage les centrales de coordination des secours, qui restent disponibles pour les véritables urgences. Ces dix dernières années, Bosch a éliminé près de dix millions d'eCalls erronés, ce qui correspond à un taux d'efficacité d'environ 90 %. Autre avantage : le personnel de la centrale d'appel d'urgence Bosch reste au téléphone et assiste les personnes accidentées jusqu'à l'arrivée des services de secours.

Euro NCAP confirme l'amélioration de la sécurité routière

Le multilinguisme du service eCall de Bosch est un de ses grands atouts : les occupants des véhicules peuvent signaler un accident dans leur langue dans de nombreux pays. Un touriste belge ou français en vacances en Espagne peut ainsi communiquer en français, ce qui peut être très appréciable psychologiquement et pour la transmission des données de l'accident. Les opérateurs des centrales d'urgence sont quant à eux informés dans la langue nationale pour éviter tout malentendu. De plus, ils reçoivent des informations dépassant les données minimales communiquées dans le cadre de l'eCall 112 européen. Les informations minimales comprennent notamment la position géographique, l'heure de l'accident et le sens de circulation du véhicule accidenté. Bosch transmet en outre des données supplémentaires telles que le nombre d'occupants et la gravité de l'accident. Ces deux informations sont des facteurs améliorant le service d'intervention et l'assistance aux passagers. Euro NCAP, l'organisation indépendante d'évaluation de la sécurité des véhicules, participe à l'évaluation des systèmes eCall en testant la sécurité routière des voitures neuves lors de crash-tests. La disponibilité de l'appel d'urgence dans un maximum de langues a une influence positive sur le résultat de l'évaluation, au même titre que la transmission aux centrales de services de secours des données relatives à l'accident plus précises que les informations minimales requises.

Numérisation de la chaîne de sauvetage

Bosch développe continuellement l'eCall et lance régulièrement des innovations techniques sur le marché. L'eCall de Bosch peut ainsi être intégré dans des applications de véhicules de flotte grâce au dispositif d'identification des accidents utilisant le smartphone. Par ailleurs, Bosch planche sur l'extension de solutions de transmission numériques, et donc plus rapides.

La communication des informations pertinentes des centrales d'appel d'urgence aux services de secours s'améliore également : cette évolution est nécessaire, car la transmission de données dans l'eCall 112 européen est limitée sur les anciens réseaux téléphoniques 2G et 3G, dont la désactivation fait toujours l'objet de discussions. « Nous espérons que les jalons d'une transmission de données numérique rapide seront posés dans les plus brefs délais à l'échelle de l'UE, pour que cette solution soit opérationnelle sur l'ensemble du territoire », déclare Stefan Gross. Dans tous les cas, Bosch est parfaitement préparée pour continuer à traiter les urgences rapidement et efficacement à l'avenir – afin de sauver plus de vies encore.

Le Groupe Bosch est un important fournisseur mondial de technologies et de services. Avec un effectif d'environ 402 600 collaborateurs dans le monde (au 31/12/2021) le Groupe Bosch a réalisé un chiffre d'affaires de 78,7 milliards d'euros en 2021, selon les chiffres provisoires. Ses activités sont réparties en quatre secteurs d'activité : Solutions pour la Mobilité, Techniques Industrielles, Biens de Consommation et Techniques pour les Energies et les Bâtiments. En tant que société leader de l'Internet des objets (IoT), Bosch propose des solutions innovantes pour les maisons intelligentes, l'industrie connectée et la mobilité connectée. Bosch conçoit une vision de la mobilité qui est durable, sûre et passionnante. Le Groupe utilise son expertise en matière de technologie des capteurs, de logiciels et de services, ainsi que son propre Cloud IoT pour offrir à ses clients des solutions inter-domaines et connectées à partir d'une source unique. L'objectif stratégique du Groupe Bosch est de faciliter la vie avec des produits et des solutions connectés qui fonctionnent avec l'intelligence artificielle (IA) ou qui ont été développés et fabriqués avec son aide. Bosch améliore la qualité de vie dans le monde entier grâce à des produits et des services innovants qui suscitent l'enthousiasme. Bosch crée ainsi des « Technologies pour la vie ». Le Groupe Bosch comprend la société Robert Bosch GmbH ainsi qu'environ 440 filiales et sociétés régionales réparties dans près de 60 pays. En incluant les partenaires commerciaux, le réseau international de production, d'ingénierie et de ventes, le Groupe Bosch couvre la quasi-totalité des pays du globe. Avec plus de 400 sites dans le monde, le Groupe Bosch est neutre en carbone depuis le premier trimestre 2020. La force d'innovation du Groupe Bosch est un élément clé de sa croissance. Bosch emploie près de 76 100 collaborateurs en recherche et développement répartis sur 128 sites dans le monde et environ 38 000 ingénieurs logiciels.

L'entreprise a été créée par Robert Bosch (1861-1942) en 1886 à Stuttgart sous la dénomination « Werkstätte für Feinmechanik und Elektrotechnik » (Ateliers de mécanique de précision et d'électrotechnique). La structure particulière de la propriété de la société Robert Bosch GmbH garantit la liberté d'entreprise du Groupe Bosch. Grâce à cette structure, la société est en mesure de planifier à long terme et de réaliser d'importants investissements initiaux pour garantir son avenir. Les parts de capital de Robert Bosch GmbH sont détenues à 94 % par la fondation d'utilité publique Robert Bosch Stiftung GmbH. Les parts restantes sont détenues par la famille Bosch, par une société appartenant à la

famille et par Robert Bosch GmbH. Les droits de vote liés à ce capital social sont confiés majoritairement à la société en commandite Robert Bosch Industrietreuhand KG, qui exerce la fonction d'associé actif.

Pour de plus amples renseignements, veuillez consulter les sites www.bosch-press.be, www.bosch.be, www.bosch.com, www.iot.bosch.com, www.twitter.com/BoschBelgium, www.linkedin.com/company/bosch-belgium/ et YouTube: [Bosch Belgium](https://www.youtube.com/BoschBelgium).