

Avril 2018 : une nouvelle étape dans la sécurité routière
est franchie en Europe avec l'eCall 112 paneuropéen.
**En France, les sociétés d'assistance sont l'acteur de la gestion de
l'eCall. Le SNSA met en place un dispositif
unique en Europe !**

* Syndicat National des Sociétés d'Assistance

Après la ceinture de sécurité, l'airbag et l'ABS, l'eCall 112 Paneuropéen devient réglementaire et équipe tous les nouveaux modèles de véhicules légers.

L'objectif de ce dispositif d'appels d'urgence dans les véhicules, associé à une plateforme dédiée de traitement des alertes, est de réduire le nombre de tués chaque année sur les routes d'Europe, en permettant une intervention des services d'urgence plus rapide.

En France, par délégation des pouvoirs publics, la gestion de l'eCall est confiée au SNSA qui a mis en place, avec le soutien des sociétés d'assurance, un dispositif spécifique à cet effet.

« Les sociétés d'assistance ont une nouvelle fois démontré leur légitimité dans le traitement de l'appel d'urgence opéré par elles depuis plus de 15 ans en Europe avec le TPS eCall. N'oublions pas que la France est à l'origine du concept de l'assistance apparue il y a 50 ans. Ainsi, notre expérience dans l'assistance automobile, qui représente près de 70 % de l'activité des sociétés d'assistance, nous a permis de concevoir une plateforme évolutive et rassurante pour l'automobiliste », déclare Claude Sarcia, Président du SNSA.



Rappel : Qu'est-ce que l'eCall 112 paneuropéen et quel est son fonctionnement (voir schéma p.4)

L'eCall 112 paneuropéen est une technologie d'appels d'urgence, embarquée dans les véhicules, conçue pour améliorer l'efficacité des services de secours au bénéfice des accidentés de la route. L'appel peut être déclenché automatiquement suite à un choc, ou manuellement par l'automobiliste toujours conscient mais blessé ou en difficulté.

Les sociétés d'assistance via la plateforme eCall 112 (opérationnelle 24h/24h), reçoivent les appels et les filtrent pour les rediriger après analyse vers les services appropriés (SAMU, police, pompiers, services autoroutiers, dépanneurs...). Une conversation est établie avec le véhicule qui permet d'évaluer la nature et la gravité de la situation grâce à des échanges sous forme de données numériques, en complément des échanges phoniques afin de sécuriser et d'optimiser les temps d'interventions. En l'absence de dialogue avec l'automobiliste, la plateforme recueille les informations essentielles : localisation GPS du véhicule, sens de circulation, éléments relatifs à la gravité du choc grâce à différents capteurs, marque et modèle type de la voiture grâce à l'identification de son immatriculation... Toutes les données enrichies sont alors transmises par interconnexion entre la plateforme d'assistance et les secours d'urgence.

Page 2 >> En quoi le modèle français est-il unique ?
>> Quelques repères

Page 3 >> eCall : les cas d'usage
>> Les avantages du dispositif

Page 4 >> Schéma plateforme française eCall 112

Page 5 >> A propos du SNSA

En quoi le dispositif français est-il unique ?

Si les boîtiers qui équipent les véhicules sont les mêmes dans tous les pays de l'Union européenne, des organisations différentes peuvent être mises en place par les Etats membres. Par exemple, l'Allemagne a choisi d'équiper plus de 250 centres différents de traitement de l'eCall 112.

L'avantage du dispositif français, c'est d'être concentré sur une plateforme unique, très sécurisée, mais connectée à plusieurs plateformes d'assistance déjà existantes, l'assistance automobile étant déjà étant l'un des coeurs de métier des membres du SNSA. Cela permet de maintenir une architecture évolutive tout en garantissant l'homogénéité et la fluidité du service apporté.

Un service complémentaire rassurant pour les automobilistes

Parmi les différents systèmes qui sont déployés dans les autres pays de l'Union européenne, le modèle de plateforme développé par le SNSA est la seule solution en Europe qui permet à la fois de filtrer les appels et d'orienter vers les services de secours les seules alertes relevant de l'urgence, mais aussi de proposer à l'automobiliste une mise en relation avec son assistant, en cas d'accident sur la voie publique ou d'un besoin de remorquage du véhicule suite à l'accident.

Rappelons en effet que seul 1/3 des accidents immobilisant le véhicule, nécessitent l'intervention des secours.

Dans les autres pays, seuls les services d'urgence sont déployés et l'automobiliste doit ensuite faire lui-même appel à son assistant ou bien se débrouiller par ses propres moyens. Une étape délicate pour l'automobiliste qui a subi un choc.

L'assistance : un concept français repris comme modèle dans le monde entier

Depuis 50 ans, les sociétés d'assistance sont au coeur des enjeux sociétaux et continuent d'être un référent en matière d'avancée technologique et sociétale au service des bénéficiaires. Il n'est donc pas étonnant que le dispositif eCall mis en place par le SNSA soit le plus abouti en termes de services et de fonctionnement.

Quelques repères :



C'est le délai maximum du traitement de l'appel jusqu'à la sollicitation des secours par les assistants.

Selon la Commission européenne, grâce à l'eCall, le nombre de tués pourrait diminuer d'au moins 4 %, et celui de blessés graves de 6 % sur les routes d'Europe.



Seulement 10 % des appels concernent des situations d'urgence. Le filtrage des appels permet de désengorger les services d'urgence.



En 2017, ce dispositif, déjà proposé par certains constructeurs depuis 2003, équipait seulement 2 % du parc européen. On estime qu'en 2025, quasiment l'ensemble des véhicules sera doté du dispositif eCall.



Le GIE SNSA estime à 30 000 le nombre d'appels à traiter pour la première année 2018, 150 000 en 2019 et 400 000 en 2020.

eCall 112 Paneuropéen : les cas d'usages

ACCIDENT DU VÉHICULE

- Déclenchement automatique : Le déclenchement de l'airbag active un appel d'urgence automatique. La plateforme eCall 112 est en contact audio avec le véhicule. Après vérification de l'urgence de la situation, mise en relation du véhicule avec les secours.
- Déclenchement manuel par l'utilisateur dans des cas très rares où l'impact serait trop faible pour déclencher l'airbag. Mise en relation avec l'assistant du véhicule.

MALAISE AU VOLANT

- Le conducteur ou un passager actionne manuellement l'eCall : la plateforme eCall 112 évalue la gravité de la situation et met en relation l'utilisateur avec les secours en cas de besoin.

APPEL TÉMOIN

- Témoin d'un accident ou d'une situation d'insécurité : la plateforme eCall 112 réceptionne l'appel et vérifie par la localisation que l'événement n'a pas déjà été signalé avant de l'orienter vers les secours concernés.

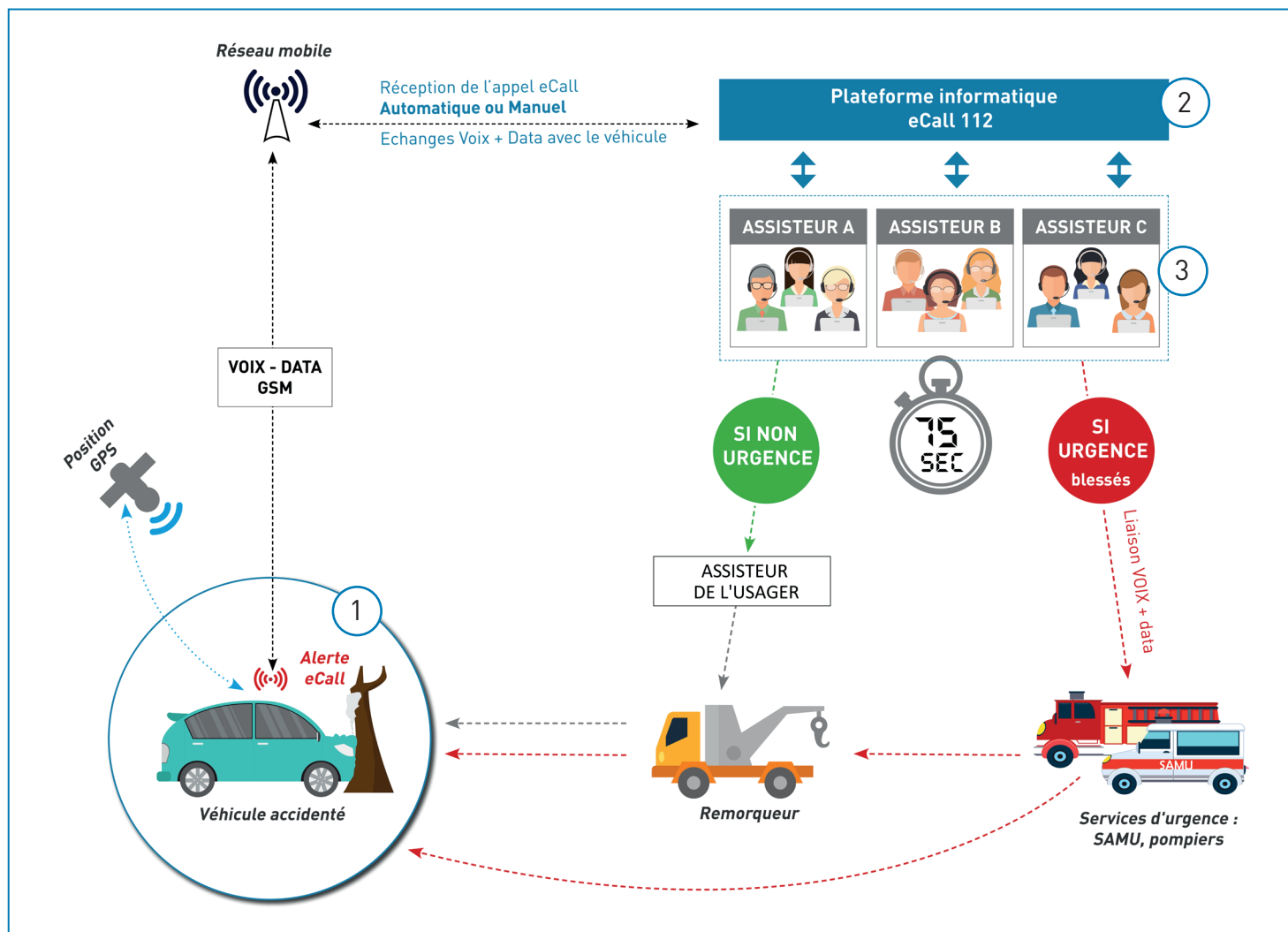
AUTRE CAS

- Accident sans blessé : le SNSA apporte un meilleur service à l'utilisateur en adressant les données de l'alerte à la plateforme d'assistance concernée. Celle-ci peut alors envoyer plus rapidement un remorqueur grâce à la géolocalisation du véhicule.

Les avantages du dispositif, en bref

Une plateforme unique d'assistants expérimentés dans le domaine	► Expérience de 14 ans de collaboration entre Assistants TPS eCall et Services d'urgences
Les appels ne concernant pas les secours sont filtrés et ne leur sont pas adressés	► + de 90 % des appels eCall ne nécessitent pas de secours
Les appels des étrangers sont traités dans leur langue	► Dialogue dans les principales langues européennes
La qualification de la situation est réalisée avant le transfert vers les Secours	► Géolocalisation, données du véhicule, contexte de l'accident
Les accidents sans blessés sont gérés et les véhicules accidentés sont évacués	► Process spécifique sur autoroute Assistance classique ailleurs
Les assurés bénéficient de l'assistance à laquelle ils ont droit au titre de leur contrat	► Transfert à l'assistant de l'assureur si pas de blessé
Les assureurs apportent leur soutien	► eCall vise à apporter un meilleur service aux usagers dans une logique de sécurité routière.

Fonctionnement de la plateforme française eCall 112 Paneuropéen



- 1 Déclenchement de l'eCall
 - > Appel d'urgence manuel par un bouton poussoir : appel témoin, malaise, agression, etc.
 - > Appel d'urgence automatique en cas d'accident, sur déclenchement Airbag
- 2 Plateforme informatique du GIE SNSA
 - > Réception des alertes eCall Voix + Data
 - > Décodage du message DATA MSD
 - > Routage des Data et de la communication avec le véhicule vers un assistant eCall
- 3 Assistants eCall Paneuropéen
 - > Accueil, dialogue et filtrage de l'appel 24h/24h
 - > Identification et géolocalisation du véhicule
 - > Application des règles eCall France
 - > Transfert vers les secours si nécessaire : décision de transmission vers le service approprié à la situation
 - > Transfert vers l'assistant de l'assureur si pas de blessé

A propos du SNSA

Créé en 1981, le Syndicat National des Sociétés d'Assistance regroupe 10 sociétés d'assistance qui représentent 96 % de l'activité du secteur en France.

Le SNSA au coeur de l'eCall depuis 15 ans

Depuis 2001, le SNSA est au coeur des négociations avec la Commission Européenne sur le sujet de l'eCall et a su défendre la position unique de la profession, en faisant valoir son expérience et sa capacité à construire un modèle sécurisé par une parfaite industrialisation des process.

En effet, dès 2003, des sociétés d'assistance membres du SNSA commencent des tests sur les premiers TPS eCall proposés par certains constructeurs. Cette expérience leur permet de constater que seuls 10 % des appels concernent des situations d'urgence. Le système 112 prévu initialement aurait donc engorgé inutilement les services d'urgence.

Les sociétés d'assistance ont su convaincre les pouvoirs publics de leur aptitude à coopérer entre elles, mais aussi avec les services publics, pour apporter la meilleure réponse aux usagers.

Les sociétés d'assistance solidaires autour des grands chantiers sur l'assistance

Parce que l'assistance est en constante évolution, le SNSA a créé en 2016 un GIE permettant d'élaborer des solutions communes technologiques au service du consommateur et de tous les acteurs de la profession. Outre la réalisation de la plateforme eCall, ce GIE a ainsi permis de concevoir une plateforme de missionnement automatique des prestataires de dépannage pour renforcer la relation partenariale avec les dépanneurs, offrir une plus grande réactivité et une meilleure qualité de service pour le client en difficulté qui peut, grâce à ce système, être en contact directement avec le dépanneur depuis son téléphone et suivre son parcours.

LES MÉTIERS DE L'ASSISTANCE

- | | |
|---|--|
| ▶ Assistance automobile | ▶ Santé |
| ▶ Assistance médicale / Assistance voyage | ▶ Services à la personne / Dépendance |
| ▶ Assistance habitation | ▶ Services d'informations / Conciergerie |

LES CHIFFRES CLÉS DE L'ASSISTANCE EN 2016

- | | |
|---|--|
| > C.A. France : 2,833 milliards d'euros | > C.A. Monde : 8,112 milliards d'euros |
| > Nombre de dossiers France : 9 162 054 | > Effectifs France : 10 470 personnes |

LES MEMBRES DU SNSA

Acta Assistance, Allianz Partners France, Axa Assistance, Europ Assistance, Fidelia, Groupe Assurance (Garantie Assistance, Filassistance), Inter Mutuelles Assistance, Mutuaide Assistance, Opteven.