



Dispositifs d'appel d'urgence automobile

SDIS 63
GMOO
Service
CTA/CODIS

PJ/KG
Fiche
Procédure n°23
Version N° 3
10/07/2019

Préambule

Des dispositifs d'appel d'urgence automobile sont installés dans certains véhicules et permettent d'obtenir une assistance ou un secours. Ces dispositifs seront amenés à être généralisés.

Actuellement deux dispositifs coexistent :

1. TPS eCall : dispositif mise en œuvre à titre commercial à l'initiative de certains constructeurs automobiles ;
2. eCall 112 : dispositif du service public d'appel d'urgence fondé sur le n°112 interopérable dans l'union européenne.

Fonctionnement

L'appel est émis soit automatiquement (fonctionnement d'air bag, etc.), soit manuellement. Il permet une communication audio entre la plate-forme de réception et le véhicule concerné.

Les plateformes assurent la réception et retransmettent la demande aux services concernés. Chaque appel au CTA génère donc une intervention. La retransmission au CTA s'effectue par échange audio et sera complétée ultérieurement par échange de données (interface NF 399) :

- Appel puis présentation : « plate-forme eCall »
- Numéro d'évènement et nature
- Localisation
- Type de déclenchement
- Identification du véhicule avec type d'énergie
- GSM du véhicule
- Horodatage
- Numéro de rappel de la plate-forme

Rôle de l'opérateur CTA

1. Réceptionne la demande de secours
2. Renseigne la grille « START » en notant en observation la totalité des informations transmises
3. Pour un eCall 112, transfère les données identifiées dans le bandeau des appels « nouvelles affaires » ou « affaires partagées »
4. Déclenche les secours puis informe le chef de salle
5. Après la clôture « START » de l'intervention, clôture la fiche restée en « affaires partagées » avec le code sinistre « eCall AVP sans précision » dans autres engagements de moyens (saisir les coordonnées GPS et sélectionner la justification de la demande initiale dans le menu déroulant).

Rôle du chef de salle

1. Pour les eCall 112, transmet ou fait transmettre le retour d'information (annexe) vers la plateforme (mail : rapportecall@gie-snsa-e-call112.fr; Cc : dgscgc-bomsis@interieur.gouv.fr). Les eCall TPS ne font pas l'objet d'un retour.
2. Archive informatiquement le retour effectué



Dispositifs d'appel d'urgence automobile

SDIS 63
GMOO
Service
CTA/CODIS

PJ/KG
Fiche
Procédure n°23
Version N° 3
10/07/2019

Informations diverses

1. L'identification des appels eCall 112 apparait dans le bandeau des appels en « nouvelles affaires » ou « affaires partagées » avec l'un des intitulés suivants :
 - Urgence médicale vitale eCall
 - Accident de la circulation routière eCall
 - Feu – explosion eCall
 - Personne agressé – ordre public eCall
 - Demande d'assistance eCall
 - AVP sans précision eCall
2. Les numéros des plateformes sont renseignés dans l'annuaire opérationnel :

ECall 112 :

- ECall 112 PSAP Allianz : 0800 33 10 22
- ECall 112 PSAP Inter mutuelles : 05 49 34 83 64

TPS eCall :

- ECall TPS PSAP : 01 41 85 98 95

3. Signalement des difficultés techniques pour les eCall 112 :
 - Tel : 0800 08 71 63
 - Mail : mcoecall@gie-snsa-ecall112.fr; Cc : dgscgc-bomsis@interieur.gouv.fr
4. Signalement des difficultés techniques pour les eCall TPS :
 - Tel : 01 41 85 98 95

Rédacteur	Relecture	Validation DDSIS	Date



Dispositifs d'appel d'urgence automobile

SDIS 63
GMOO
Service
CTA/CODIS

PJ/KG
Fiche
Procédure n°23
Version N° 3
10/07/2019

ANNEXE

Fiche de retour d'information du PSAP 112 au PSAP eCall

Mise en œuvre du dispositif eCall 112 en France par les CTA-CODIS

(références = note DGSCGC/DSP/SDSIAS/BOMSIS n°32 du 3 mai 2017 relative à la mise en œuvre d'eCall 112 en France et note DGSCGC/DSP/SDIAS/BOMSIS n°58 du 27 octobre 2017)

Ce retour d'information concerne uniquement le dispositif eCall 112, et non les dispositifs mis en œuvre à titre commercial à l'initiative de certains constructeurs automobiles (« third party service eCall » = « TPS eCall »)

Retour d'information du « PSAP 112 » (CTA-CODIS ou plate-forme commune)

à la plate-forme eCall du SNSA (« PSAP eCall »)

à l'issu de la transmission d'une alerte eCall 112 par le SNSA

à adresser par messagerie dans les 48 heures à compter de l'intervention

à la plate-forme eCall (rapportecall@gie-snsa-eCall112.fr)

avec copie à la DGSCGC (dgscqc-bomsis@interieur.gouv.fr)

1. IDENTIFICATION

PSAP 112 destinataire de l'alerte :

- S(D)IS de (département ou collectivité) :
- plate-forme commune 15-18-112 = SAMU et
et S(D)IS de (département ou collectivité) :

Transmission de l'alerte par la plate-forme eCall du SNSA :

Date et heure de transmission :

Numéro d'affaire communiqué :

Contenu de l'alerte transmise par la plate-forme eCall du SNSA :

Type de déclenchement : manuel automatique

Qualité de l'appelant (*si déclenchement manuel*) : victime témoin autre :

Nature de l'événement :

Horodatage (heure de survenue de l'événement) :

Localisation du véhicule :



Dispositifs d'appel d'urgence automobile

SDIS 63
GMOO
Service
CTA/CODIS

PJ/KG
Fiche
Procédure n°23
Version N° 3
10/07/2019

Y a-t-il eu des difficultés dans la transmission vocale de l'alerte entre PSAP eCall et PSAP 112 ?

(manque d'informations, informations non suffisamment précises) ? oui non

Si oui, expliquer :

Le PSAP 112 est-il équipé d'un système informatique supportant l'échange de données ?

oui non

2. CONFERENCE TELEPHONIQUE (appelant/plate-forme eCall/PSAP 112) :

Une conférence téléphonique à trois a-t-elle été déclenchée ? oui non

Si oui, y a-t-il eu retrait du PSAP eCall au cours de la discussion : oui non

Si oui, indiquer le motif de ce retrait :

- demande du PSAP 112
- demande de l'appelant
- entrée en contact du PSAP 112 avec la régulation médicale
- entrée en contact du PSAP 112 avec le CORG ou le CIC

Y a-t-il recours à l'assistance linguistique du PSAP eCall ? oui non

3. TRAITEMENT DE L'ALERTE PAR LE PSAP 112 :

Avez-vous rappelé le véhicule pour obtenir des informations complémentaires ?

oui non

Si oui, indiquer quelles informations supplémentaires ont été obtenues :



Dispositifs d'appel d'urgence automobile

SDIS 63
GMOO
Service
CTA/CODIS

PJ/KG
Fiche
Procédure n°23
Version N° 3
10/07/2019

Quelle suite a été réservée à la transmission de l'alerte ?

intervention des sapeurs-pompiers avec prise en charge de victimes

indiquer la nature du sinistre (si différente du motif de l'appel) :

indiquer le nombre de victimes : dont décédées :

indiquer le nombre de véhicules impliqués :

pas d'intervention des sapeurs-pompiers avec prise en charge de victimes :

levée de doute

transmission de l'alerte SAMU

transmission de l'alerte à la police ou à la gendarmerie

classement sans suite. Motif :

autre traitement :

4. OBSERVATIONS COMPLEMENTAIRES :

.....
.....
.....

Fait le :

Signataire (fonction, prénom et nom) :