
Cahier des charges technique et opérationnel visant à définir les relations entre la plate-forme de réception des appels d'urgence paneuropéen eCall 112 et les services publics de secours compétents

PRÉAMBULE

La directive européenne n° 2010/40 du 7 juillet 2010 concernant le cadre pour le déploiement de systèmes de transports intelligents dans le domaine routier et d'interfaces avec d'autres modes de transport a rendu obligatoire la mise à disposition harmonisée d'un service public d'appel d'urgence interopérable dans toute l'Union, dénommé « paneuropean eCall ». Cet appel eCall paneuropéen est un appel d'urgence du 112 depuis un véhicule effectué soit automatiquement par l'activation de capteurs embarqués, soit manuellement, qui achemine un ensemble minimal de données et établit une communication audio au travers des réseaux publics de communication mobile sans fil entre le véhicule et le centre de réception des appels d'urgence paneuropéen eCall (Public Safety Answering Point eCall) désigné par chaque État membre de l'Union européenne.

La plate-forme de réception des appels eCall (« *public safety answering point eCall* » ou « PSAP eCall ») reçoit, qualifie et oriente les appels eCall paneuropéen émis sur le territoire national vers les services d'urgence et d'assistance compétents. Afin de garantir son interopérabilité dans l'ensemble de l'Union européenne, les opérations du PSAP eCall doivent s'inscrire en conformité avec les exigences normatives issues de la réglementation européenne et leur transposition en France (notamment la norme NF EN 16072 *Systèmes de transport intelligents - ESafety – Exigences opérationnelles du système eCall paneuropéen*).

La mise en œuvre en 2018 du nouveau service d'appel d'urgence paneuropéen dit « eCall 112 » nécessite de définir les relations entre la plate-forme de réception des appels eCall 112, les sociétés d'assistance assurant le traitement des appels d'urgence émis par ce dispositif et les services de secours compétents.

Le présent cahier des charges s'applique ainsi aux échanges entre le PSAP eCall et les centres de réception des appels d'urgence du 112 (« PSAP 112 »).

Il a été validé par la conférence nationale des services d'incendie et de secours (CNSIS) dans sa séance du [...].

I. CAS GÉNÉRAL DE LA RÉCEPTION ET DU TRAITEMENT DE L'ALERTE

La réception des appels eCall 112 émis depuis la France s'effectue en français ou en anglais. La plate-forme PSAP eCall dispose d'une assistance linguistique pour les autres langues principales officiellement parlées dans l'Union européenne (allemand, italien, espagnol et néerlandais).

La plate-forme PSAP eCall assure la réception et la qualification du motif des appels qui leur sont adressés sur la base des éléments dont elles disposent (ensemble minimal de données et éléments issus de l'échange vocal avec le ou les occupants du véhicule et écoute de l'habitacle).

Elle ne transfère les appels directement au PSAP 112 territorialement compétent que dans le seul cas où l'alerte est avérée. Par alerte avérée, il est entendu la situation établie d'un besoin ou d'une demande de secours ou la légitime suspicion de ce besoin. Dans ce cas, le transfert doit se faire sans délai.

Selon l'organisation retenue au niveau départemental, les PSAP 112 sont soit les centres de traitement de l'alerte des services d'incendie et de secours, soit les centres de réception et de régulation des appels des SAMU, mentionnés dans les plans départementaux d'acheminement des appels d'urgence (PDAAU).

Les appels relevant des forces de l'ordre sont transmis par le PSAP 112 au service de la police nationale ou de la gendarmerie nationale compétent.

II. MODALITÉS DE TRANSFERT DE L'ALERTE AU PSAP 112 COMPÉTENT

Afin de garantir une plus grande fiabilité, le transfert de l'alerte entre la plate-forme PSAP eCall et le PSAP 112 territorialement compétent doit pouvoir être réalisé de manière nominale par un échange audio complété par un échange de données.

La plate-forme PSAP eCall doit être en capacité d'effectuer une connexion avec les PSAP 112 conformément au protocole d'interopérabilité défini par la norme NF 399 (ou tout autre référentiel ultérieur s'y substituant).

Toutefois, du fait de contraintes d'équipement des PSAP 112, la réception des alertes en mode «données», quoique préconisée par le présent cahier des charges, sera progressive dans le temps.

Pour ce qui concerne les SAMU, le transfert de données sera réalisé vers le système d'information national « SI-Samu », conformément au protocole d'interopérabilité en vigueur.

De ce fait, et à défaut d'interopérabilité, le transfert des informations relatives à la situation d'urgence signalée pourra dans un premier temps être effectué en mode audio seul. En aucun cas la seule transmission de données ne peut se substituer à l'appel vocal.

La communication vocale des données de l'alerte vers le PSAP 112 territorialement compétent est effectuée conformément au protocole en annexe 1.

Par ailleurs, la personne à l'origine de l'appel eCall doit pouvoir mettre en relation téléphonique avec le PSAP 112 territorialement compétent par le PSAP eCall (conférence à trois). A cet effet, le transfert de l'alerte vers le PSAP 112 territorialement compétent doit être effectué, sauf impossibilité d'ordre technique, en conservant l'appelant en ligne. Le PSAP eCall doit, sur demande du PSAP 112 ou de l'appelant, être en mesure de se retirer de la conférence et de cesser l'enregistrement des conversations.

Dès lors que le PSAP 112 entre en contact avec la régulation médicale du SAMU, le PSAP eCall doit se retirer de la conférence.

Le PSAP eCall tout comme les PSAP 112 doivent disposer, sauf contrainte technique particulière, de la faculté de rappeler le ou les occupants du véhicule pour obtenir des informations complémentaires, quel que soit le format du numéro de téléphonie mobile à rappeler.

III. CAS PARTICULIERS

1) APPELS DITS « SILENCIEUX »

Alerte déclenchée automatiquement (déclenchement d'air bag, capteur de choc)

Si la communication est possible avec l'habitacle, la plate-forme PSAP eCall tente d'établir le dialogue avec le ou les occupants du véhicule pour déterminer la réalité du besoin de secours (écoute de l'habitacle et de son environnement, questionnements).

- ↳ Si le dialogue peut être établi, elle procède à l'analyse du besoin de secours et transfère le cas échéant l'appel au PSAP 112 territorialement compétent.
- ↳ À défaut de réponse ou en l'absence de communication avec l'habitacle, elle transfère l'alerte au PSAP 112 territorialement compétent.

Alerte déclenchée manuellement et absence de liaison phonique avec l'habitacle, ne permettant pas une écoute de l'habitacle et de son environnement ni des questionnements

L'absence de liaison phonique pouvant être liée une faiblesse de réseau, la plate-forme PSAP eCall tente une levée de doute par la vérification des données issues de l'électronique embarquée du véhicule ainsi que par l'émission de rappels du véhicule (3 rappels successifs) dans les deux minutes qui suivent l'appel initial.

- ↳ À défaut d'établir une liaison et l'alerte n'étant de fait pas établie, elle clôture la demande sans suite.

Alerte déclenchée manuellement et liaison phonique avec l'habitacle sans dialogue

Si la communication est techniquement établie avec l'habitacle, la plate-forme PSAP eCall vérifie les données issues de l'électronique embarquée du véhicule et tente d'établir le dialogue avec le ou les occupants du véhicule pour déterminer la réalité du besoin de secours.

- ↳ À défaut d'échanges vocaux, elle effectue une levée de doute par écoute de l'habitacle et de son environnement (évaluation par faisceau d'indices).
 - ✓ *Hypothèse 1 : Environnement sonore laissant supposer une détresse vitale à l'intérieur ou à proximité de l'habitacle du véhicule (cris, pleurs, klaxons, ...)*
 - ↳ Maintien de la liaison phonique avec l'habitacle et transfert de l'alerte au PSAP 112 territorialement compétent
 - ✓ *Hypothèse 2 : Environnement sonore silencieux ou « normal » (bruits de la rue, ...)*
 - ↳ la plate-forme PSAP eCall clôture la demande sans suite.

2) ÉVÉNEMENTS SURVENANT SUR AUTOROUTES OU SUR VOIES RÉGLEMENTÉES

Les modalités de traitement des appels eCall émis depuis les véhicules localisés sur autoroutes ou voies réglementées sont identiques à celles des autres voies publiques.

Ainsi, le principe de la géolocalisation de l'événement ainsi que celui du filtrage préalable par le PSAP eCall permettant une première analyse du besoin d'urgence, l'orientation des alertes pour des événements survenant sur autoroutes et voies réglementées se fera, le cas échéant, vers le PSAP 112 territorialement compétent.

Des logigrammes de traitement de l'alerte figurent en annexe 2.

IV. PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

La conservation, le traitement des données reçues et transmises dans le cadre d'un appel eCall ainsi que l'enregistrement des conversations doivent être conformes à la délibération de la Commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) n° 2010-096 du 8 avril 2010 portant recommandation relative à la mise en œuvre, par les compagnies d'assurance et les constructeurs automobiles, de dispositifs de géolocalisation embarqués dans les véhicules.

Les données dont disposent la plate-forme PSAP eCall revêtent un caractère confidentiel et ne peuvent être transmises qu'aux PSAP 112 et aux ministres signataires du présent cahier des charges. La plate-forme PSAP eCall doit être capable d'identifier et de protéger les données médicales (conversations, données informatiques, échanges...) par des procédures de restriction d'accès et des fonctions systèmes de conservation sécurisée.

Le système permet d'identifier chaque conversation et de conserver une trace des personnes ayant eu accès à la lecture de l'enregistrement de ces conversations.

Les conversations enregistrées doivent être restituables selon le cadre légal.

V. MODALITÉS DE RETOUR D'INFORMATION ET ACTIVITÉ STATISTIQUE

La plate-forme PSAP eCall établit semestriellement un tableau de bord des performances de traitement des appels, adressé au ministre de l'intérieur (DGSCGC) et à la ministre en charge de la santé (DGOS). Ce document contient les informations suivantes, pour chaque mois de la période, et pour chaque plate-forme de traitement :

- nombre d'appels reçus par catégorie (automatique ou manuel) ;
- nombre d'appels décrochés en moins de 13 secondes à compter de la présentation de l'appel vocal entre le véhicule et l'opérateur de la plate-forme ;
- nombre d'appels ayant fait l'objet d'un transfert aux PSAP (avec et sans dialogue, aux SIS et aux SAMU) ;
- nombre d'appels automatiques et manuels par marque de véhicule ;
- nombre d'appels silencieux automatiques et manuels par marque de véhicule ;
- nombre d'appels clôturés par la plate-forme PSAP eCall comme sans suite ;
- nombre d'appels orientés vers le PSAP 112 en moins de 75 secondes à compter du décroché ;
- éléments d'ordre qualitatif (motif de l'appel : accident matériel, accident avec blessés, panne ou assistance technique, demande d'assistance non technique, demande d'intervention des forces de l'ordre, autres).

Par ailleurs, afin de garantir un système d'amélioration continu de la qualité du service apporté par la plate-forme PSAP eCall, les PSAP 112 leur adresseront un retour d'information à l'issue des interventions. Ce retour pourra être réalisé par le PSAP 112 de manière différée (*i.e.* non immédiatement après l'intervention), au maximum 48 heures après l'intervention.

VI. MODALITÉS FINANCIÈRES

L'application du présent cahier des charges ne donne pas lieu à rémunération.

Si le PSAP 112 engage une intervention sur sollicitation de la plate-forme PSAP eCall dans le respect du présent cahier des charges et dans le cas où la situation constatée ne présente pas un caractère d'urgence, cette intervention ne fait pas l'objet d'une facturation.

VII. MODALITÉS DE RÉVISION DU PRÉSENT CAHIER DES CHARGES

Le présent cahier des charges est applicable à compter de sa signature par l'ensemble des signataires, sans limitation de durée.

Il peut être révisé sur demande du ministre de l'intérieur ou de la ministre en charge de la santé et après validation de la CNSIS.

Fait à le..... en X exemplaires originaux

Pour la ministre des affaires sociales et de la santé,

Pour le ministre de l'intérieur,

Organisme représentant la plate-forme X

ANNEXE 1

Protocole de transmission de l'alerte entre la plate-forme PSAP eCall

Le contenu des informations techniquement disponibles est transmis par la plate-forme PSAP eCall au PSAP 112 territorialement compétent, en mode conférence sauf contrainte technique particulière, en respectant l'ordre défini ci-dessous.

Toutefois, le contenu des informations transmis pourra être moins détaillé en respectant l'ordre donné, de manière à ne pas transmettre en mode audio des données d'ores et déjà transmises au PSAP 112.

En cas d'appel d'une personne témoin d'un événement, les informations seront réduites à celles disponibles. Dans ce cas de figure, le dispositif mis en place doit pouvoir permettre de transférer les données du véhicule concerné par l'événement, et non du véhicule duquel l'alerte est émise.

La plate-forme se présente par son nom (« plate-forme eCall ») et met l'appel en conférence. Elle fait part au PSAP 112 des éléments ci-dessous :

Le PSAP eCall doit, sur demande du PSAP 112 ou de l'appelant, être en mesure de se retirer de la conférence et de cesser l'enregistrement des conversations.

Dès lors que le PSAP 112 entre en contact avec la régulation médicale du SAMU, le PSAP eCall doit se retirer de la conférence.

1 NATURE DE L'ÉVÉNEMENT (incendie, accident de la circulation, agression....) et la qualité de l'appelant (victime/témoin)

2 LOCALISATION transmise sous le format DD°MM'SS'' (N/S) DD°MM'SS'' (W/E) et le référentiel WGS 84 – NF399 + adresse en clair :

- Nom de la voie ;
- Numéro dans la voie ;
- Type de voie (avenue, boulevard, rue...) ;
- Commune (nom et code postal) ;
- Un sens ou une direction de circulation du véhicule.

Si l'événement survient sur autoroute ou sur une voie réglementée, la plate-forme précise si c'est un domaine autoroutier et indique si possible le Point Routier concerné (PK / PR).

3 TYPE DE DÉCLENCHEMENT de l'alerte eCall : AUTOMATIQUE ou déclenchement MANUEL

4 IDENTIFICATION du véhicule :

- Marque ;
- Modèle ;
- Couleur ;
- Immatriculation et pays d'origine ;
- Type d'énergie (GNV, GPL, électrique...) sur la base des données de construction série fournies par le constructeur (hors transformation ultérieure) ;

5 CONTACT

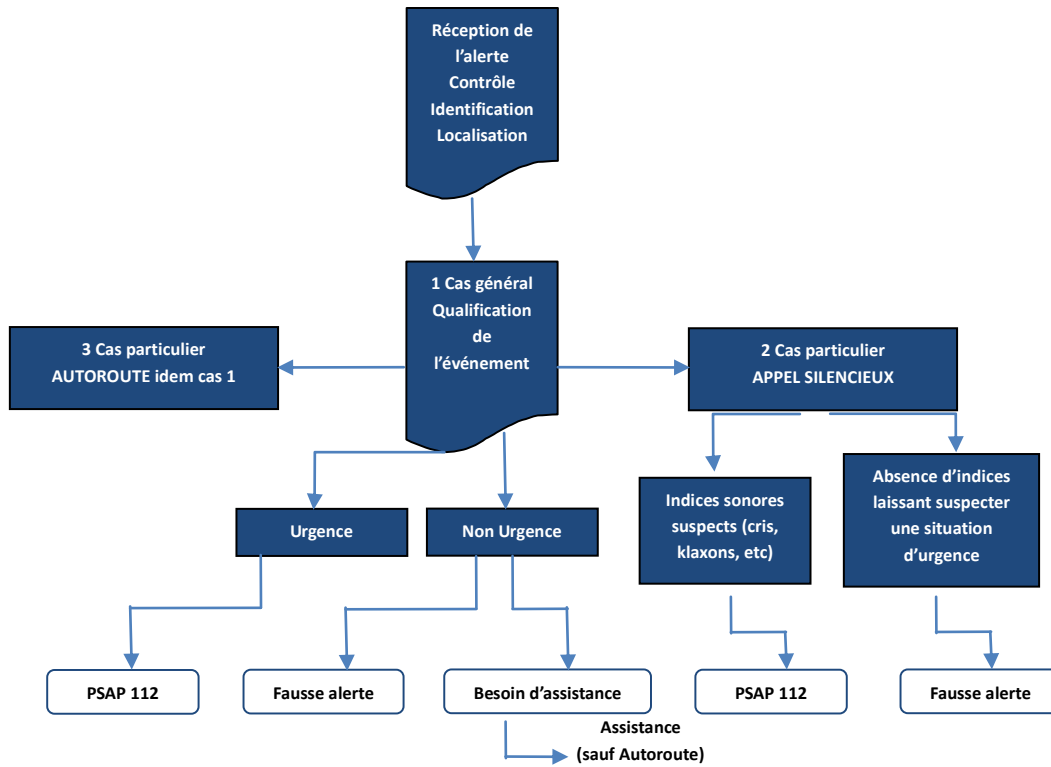
- GSM du Véhicule (+ autre numéro de téléphone de rappel si disponible) ;
- Nombre de victimes (si possible leur degré de gravité) et de véhicules impactés ;
- Nom de l'appelant et autres détails pertinents si l'information est disponible

6 HORODATAGE : heure de survenue de l'événement et heure de réception de l'alerte par la plate-forme

7 LE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE POUR RAPPELER LA PLATE-FORME

ANNEXE 2

eCall Manuel



eCall Automatique

