

## RÉSUMÉ

Cette étude fait partie des dix études de domaine du projet ACTIF, réalisée d'octobre 2000 à février 2001. Le plan du document reprend les trois phases suivantes : état des lieux, retour sur l'architecture ACTIF et recommandations.

Le périmètre de l'étude concentre la réflexion sur l'amélioration du traitement des appels d'urgence dans le cadre routier et une meilleure organisation des flux d'informations échangés par les nombreux acteurs concernés. Les recouvrements des domaines d'interventions de ces différents acteurs, une définition parfois locale de la politique de gestion des urgences, le manque de précision des informations lors de la réception d'un appel d'urgence amènent au constat de problèmes de localisation des appels, de qualification et d'identification du sinistre ....

A partir d'entretiens et d'une analyse bibliographique, l'état des lieux établi a permis de passer en revue une grande variété de spécificités et de données existantes (acteurs, flux d'information, structuration du système, etc.), les besoins des acteurs impliqués, les contraintes du système existant.

Au vu de ces éléments, une modélisation du processus de gestion des appels d'urgence permet de mettre en évidence les fonctions qui entrent en jeu ainsi que leur prise en charge par les différents acteurs. Bien que la problématique de l'échange de données soit identifiée, un inventaire des informations nécessaires à chaque point d'entrée de ces fonctions a été mené.

Cette modélisation établie dans la première partie de ce document a permis de faire, dans la deuxième partie, des propositions de retour sur un « outil de travail de base », à savoir l'architecture logique ACTIF (dans sa version 0.69) afin d'y intégrer les modifications et améliorations nécessaires au système futur. L'étude se conclut, dans la troisième partie, par des propositions d'actions issues des discussions avec les acteurs interviewés et de l'analyse des documents mis à notre disposition.

Enfin, l'étude propose des recommandations basées sur les observations faites des deux précédentes phases. Celles-ci ont pour but de tirer des conclusions des dysfonctionnements constatés, notamment :

- dans les échanges d'information (manque de normalisation et d'automatisation des échanges) à commencer par un point d'entrée unique (le 112) dans le processus.
- sur le fonctionnement des centres d'appels d'urgence (rédaction de procédures d'urgence avec les intervenants à contacter, généralisation des plans d'intervention, et de leur gestion par des Systèmes d'Aide à l'Engagement - SAE).

D'autres besoins, plus généraux, sur la mise en œuvre de moyens de repérages ou sur l'information du public, ayant été audités lors des entretiens sont rapportés dans cette étude qui s'en fait l'écho.