



## Questions et Réponses : Communiqué de presse

### « Accord historique entre le TCS et PSA Peugeot Citroën en Suisse »

#### 1. **Qu'est ce que l'appel d'urgence localisé (AUL)?**

A l'origine, il s'agit d'un projet de la Commission européenne visant à généraliser un appel d'urgence localisé et ayant pour objectif de sauver environ 2500 vies par an en Europe. Concrètement, il s'agit d'une liaison téléphonique qui s'établit automatiquement ou manuellement entre un véhicule et les secours compétents. Cet appel est accompagné de données diverses sur le positionnement GPS du véhicule et d'autres données techniques (ouverture des airbags par exemple).

Dans le cas de PSA Peugeot Citroën, l'Appel d'Urgence Localisé (AUL) est basé sur des solutions techniques innovantes mais éprouvées (GSM, SMS, GPS). Il n'impose aux services publics de secours aucune évolution coûteuse puisqu'il s'adapte aux différents standards du marché. Chaque pays a en effet sa propre organisation en termes de secours aux blessés. A ces services de secours, la solution AUL de PSA Peugeot Citroën apporte le filtrage des appels (sont signalés aux secours uniquement les accidents avérés), la qualification des appels (sont transmis des dossiers prétraités avec toutes les données utiles) et la gestion de la langue dans le cas des appels faits par des véhicules circulant à l'étranger.

#### 2. **Qu'est-ce que l'appel d'Assistance Localisé (AAL) ?**

C'est un appel d'assistance traditionnel dont le traitement est automatisé, enrichi et accéléré par la mise à disposition des solutions techniques robustes et performantes mises en œuvre pour le service d'appel d'urgence localisé. Le véhicule peut notamment envoyer un relevé automatique des alertes pour aider au diagnostic à distance et améliorer la prise en charge.

#### 3. **Est-ce que le TCS assure lui-même les secours d'urgence ?**

Non, la mission « d'assurer la prise en charge des blessés sur la voie publique » appartient exclusivement à l'administration locale de chaque pays

#### 4. **Est-ce que les appels provenant d'autres véhicules Peugeot et Citroën roulant en Suisse seront également traités par le TCS ?**

Pas nécessairement. Chaque véhicule Peugeot ou Citroën ayant droit au service appelle toujours le plateau d'appel de son pays d'origine. Ainsi le client est-il traité dans sa langue et selon les conditions contractuelles applicables à lui-même et à son véhicule. En revanche, s'il faut prévenir les secours en cas d'accident à l'étranger, cela ne pourra être fait que par le plateau d'appel local, connu et agréé par les services publics de secours locaux. Ainsi lorsque le véhicule d'un client espagnol a un accident en Suisse par exemple, ce client sera en conversation téléphonique avec le plateau AUL de PSA Peugeot Citroën à Madrid, tandis que l'alerte aux services publics suisses de secours sera transmise par le TCS.

L'interconnexion entre les deux plateaux d'appel ainsi que les échanges d'information automatiques entre eux évitant la traduction orale pour ne pas perdre de temps, sera assurée par la chaîne technique télématique de PSA Peugeot Citroën ainsi que par les applicatifs informatiques de chacun des deux partenaires impliqués, dont le TCS.

#### 5. **Est-ce que les véhicules suisses équipés seront également actifs à l'étranger ?**

Oui, partout où ils iront en Europe. Ainsi ces véhicules appelleront toujours le TCS pour effectuer le diagnostic de la situation. Toutefois, la transmission d'alerte aux services publics de secours du pays de survenance de l'accident sera au contraire assurée par le plateau d'appel local (si existant) : c'est le cas aujourd'hui dans 9 autres pays d'Europe. PSA étudie en permanence l'extension de ce périmètre – le Royaume Uni est la prochaine étape – avec pour objectif de couvrir tout le périmètre européen élargi (30 pays).

**6. Quels sont les véhicules qui peuvent activer ce service ?**

Ceux des véhicules Peugeot ou Citroën, neufs ou d'occasion, équipés d'un matériel télématique éligible et configuré pour fonctionner correctement (consulter en point de vente les matériels concernés et les conditions du fonctionnement du service pour chacun d'eux).

**7. Est-ce que ce service engendre un coût supplémentaire pour le conducteur ?**

Oui et non : le client doit disposer d'un véhicule équipé d'un matériel pouvant être en option (il aura donc eu un coût d'achat) ; par ailleurs certains matériels anciens exigent une carte SIM fournie par le client pour délivrer le service (qui représente à nouveau un coût mais qui est aussi destinée à porter les communications téléphoniques du client et donc n'est pas réservée au seul service). Mais une fois que le matériel est disponible et opérationnel, le service ne coûte rien de plus : il est fourni à l'utilisateur du véhicule pour la durée de vie de celui-ci.

**8. Est-ce que le système fonctionne également sans réseau GPS ou GSM (tunnel...) ?**

Oui : des dispositifs additionnels sont embarqués par le véhicule pour interpréter les signaux transmis par les roues et en déduire la route suivie lorsque le signal GPS est perdu comme par exemple dans un tunnel. Cette disposition n'assure le suivi fiable du véhicule que sur de courtes distances, naturellement, mais suffit en pratique au véhicule à toujours être localisable. En ce qui concerne le GSM, il est bien évident qu'en l'absence de réseau, il ne pourra y avoir de service. Toutefois, nombre de tunnels routiers sont couverts par le GSM en Europe, et les solutions techniques mises en œuvre par PSA Peugeot Citroën garantissent au minimum la transmission des données du véhicule longtemps après la perte du signal suffisant pour obtenir la communication vocale. Ainsi au moins la localisation et l'identification du véhicule, mais aussi le service sollicité (urgence ou assistance) et le type de déclenchement (manuel ou automatique) sont-ils presque toujours disponibles.

**9. Quelle est la différence entre le service d'assistance traditionnel du TCS qui existe actuellement avec Peugeot/Citroën et le nouveau service télématique ?**

Dans le service traditionnel, l'opérateur du plateau d'appel du TCS ne dispose d'aucune information directe : il doit interroger le client pour lui demander, le numéro de châssis du véhicule, la localisation précise, les éléments techniques visibles sur le véhicule, toutes informations que le client ne sait pas toujours trouver facilement, voire pas du tout quand il ne sait pas où il est. D'autre part, le service traditionnel ne fonctionne que sur appel du conducteur et n'a pas la fonction d'appel automatique en cas de choc.