

Traitement des appels d'urgence sur le réseau routier en Europe : rapport de la situation en Italie

François Malbrunot

▶ **To cite this version:**

François Malbrunot. Traitement des appels d'urgence sur le réseau routier en Europe : rapport de la situation en Italie. [Rapport de recherche] Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques (CERTU). 2000, 39 p., figures. hal-02165262

HAL Id: hal-02165262

https://hal-lara.archives-ouvertes.fr/hal-02165262

Submitted on 25 Jun 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

RAPPORTS D'ÉTUDE

LOGMA | sous la direction du Certu

Traitement des appels d'urgence sur le réseau routier en Europe

■

Rapport de la situation en Italie

Ministère de l'Équipement,
des Transports et du Logement

Centre d'études sur les réseaux, les transports,
l'urbanisme et les constructions publiques

Avis aux lecteurs

La collection Rapports d'étude du Certu se compose de publications proposant des informations inédites, analysant et explorant de nouveaux champs d'investigation. Cependant l'évolution des idées est susceptible de remettre en cause le contenu de ces rapports.

Le Certu publie aussi les collections :

Dossiers : Ouvrages faisant le point sur un sujet précis assez limité, correspondant soit à une technique nouvelle, soit à un problème nouveau non traité dans la littérature courante. Le sujet de l'ouvrage s'adresse plutôt aux professionnels confirmés. Le Certu s'engage sur le contenu mais la nouveauté ou la difficulté des sujets concernés implique un certain droit à l'erreur.

Références : Cette collection comporte les guides techniques, les ouvrages méthodologiques et les autres ouvrages qui, sur un champ donné assez vaste, présentent de manière pédagogique ce que le professionnel courant doit savoir. Le Certu s'engage sur le contenu.

Débats : Publications recueillant des contributions d'experts d'origines diverses, autour d'un thème spécifique. Les contributions présentées n'engagent que leurs auteurs.

Catalogue des publications disponible sur http://www.certu.fr

NOTICE ANALYTIQUE

Organisme commanditaire :

CERTU : Centre d'Études sur les Réseaux les Transports, l'Urbanisme et les constructions publiques
9 Rue Juliette Récamier 69456 Lyon Cedex 06 – Tél : 04 72 74 58 00 Fax 04 72 74 59 00 web : www.certu.fr

Titre :

Traitement des appels d'urgence sur le réseau routier en Europe

Sous-titre :	**Date d'achèvement :**	**Langue :**
Rapport de la situation en Italie	**Août 2000**	**Français**

Organisme auteur :	**Rédacteurs ou coordonnateurs :**	**Relecteurs assurance qualité :**
LOGMA 12, rue d'Anjou 78000 Versailles	François MALBRUNOT	Sylvie CHAMBON, CERTU Arlette RIGAUD, CERTU

Résumé :

Ce rapport d'étude décrit la classification des routes en Italie et le traitement des appels d'urgence sur autoroutes, qu'ils proviennent de Réseaux d'appels d'urgence ou de la téléphonie mobile, et sur routes. Un chapitre est consacré à l'ACI, automobile-club italien, qui occupe une place importante dans le traitement des appels.

Remarques complémentaires éventuelles (rubrique facultative) :

Ce rapport a alimenté le rapport de synthèse des quatre pays européen étudiés (Allemagne, Grande-Bretagne, Italie et Hollande).

Mots clés : appels d'urgence, RAU, téléphonie mobile, services d'assistance	**Diffusion :** Libre	
Nombre de pages : 39 p.	**Confidentialité :** NON	**Bibliographie** : NON

SOMMAIRE

1 DONNÉES GÉNÉRALES SUR L'ITALIE 3

1.1 - GÉNÉRALITÉS SUR LES ROUTES 3
1.2 ORGANISME NATIONAL DE GESTION DES ROUTES (ANAS) 6
1.3 LE RÉSEAU DES AUTOROUTES - LA RETE AUTOSTRADALE 8

2 APPELS D'URGENCES SUR AUTOROUTES 10

2.1 - POSTES D'APPEL D'URGENCE SUR LES AUTOROUTES AUTOSTRADE (TEXTE ÉDITÉ PAR AUTOSTRADE SUR LE SITE WEB) 11
2.2 APPEL D'URGENCE PAR PORTABLE EN COMMUNIQUANT LA RÉFÉRENCE D'AUTOROUTE ET UN NUMÉRO DE REPÈRE. 12
2.3 POSTES D'APPELS D'URGENCE SUR AUTOROUTES RÉCENTES (CONCÉDÉES ET NON CONCÉDÉES) 13
2.4 APPELS DE DÉPANNAGE PAR LE 116 SUR AUTOSTRADE (2854 KM) 14

3 ROUTES 15

4 AUTOMOBILE CLUB ITALIEN 16

4.1 PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE L'ACI 17
4.2 DOSSIER RELATIF AUX SECOURS ÉDITÉ PAR L'ACI 20
4.3 ARTICLE SUR LE NOUVEAU SERVICE DE DÉPANNAGE ASSURÉ PAR L'ACI 21
4.4 ARTICLE SUR LES MODALITÉS D'APPEL DU 116 23
4.5 ARTICLE SUR LA COOPÉRATION ENTRE LA PROTECTION CIVILE ET L'ACI EN CAS DE CATASTROPHES NATURELLES 24
4.6 HISTORIQUE DU 116 25
4.7 INFORMATION SUR UNE TASK-FORCE "SÉCURITÉ" CRÉE EN AVRIL 1999 27
4.8 CALL CENTER MULTILINGUE DE L'ACI 28

5 NOUVEAU SERVICE DE SECOURS AVEC LOCALISATION 29

6 SERVICE D'INFORMATION MIS EN PLACE PAR LE MINISTÈRE DES TRANSPORTS ET PAR LE MINISTÈRE DE L'INTÉRIEUR - 1518 - POUR LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE 31

7 CONTACTS ET RÉFÉRENCES DOCUMENTAIRES 37

STATISTIQUES DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE 39

1 DONNÉES GÉNÉRALES SUR L'ITALIE

Les données générales sur l'Italie sont données en annexe en comparaison avec les données relatives aux autres pays.

1.1 - GÉNÉRALITÉS SUR LES ROUTES

"Nuovo codice della strada", decreto legisl. 30 aprile 1992 n. 285, aggiornato con decreto legisl. 10 sett. 1993 n. 360 , d.P.R. 19 apr. 1994 n. 575, decreto legisl. 4 giugno 1997 n. 143, d.m. 22 dic. 1998.

"Nouveau code de la route", décret législatif du 30 Avril 1992 n° 285, modifié par le décret législatif du 10 Septembre 1993, le décret du Président de la République du 19 Avril 1994 n° 575, le décret législatif du 4 Juin 1997 n° 143, et le décret ministériel du 22 Décembre 1998.

TITOLO I - DISPOSIZIONI GENERALI
Art. 2. Definizione e classificazione delle strade.

1. Ai fini dell'applicazione delle norme del presente codice si definisce "strada" l'area ad uso pubblico destinata alla circolazione dei pedoni, dei veicoli e degli animali.
Le strade sono classificate, riguardo alle loro caratteristiche costruttive, tecniche e funzionali, nei seguenti tipi:

Titre I - Dispositions Générales.
Art. 2. Définition et classification des routes.

1. En vue de l'application des normes du présent code, le terme "route" est défini comme une zone d'usage public destinée à la circulation des piétons, des véhicules et des animaux.
2. Les routes sont classées en fonction de leurs caractéristiques de construction, techniques et fonctionnelles selon les types suivants:

A	A - Autostrade	**Autoroutes**
B	B - Strade extraurbane principali	**Routes interurbaines principales**
C	C - Strade extraurbane secondarie	**Routes interurbaines secondaires**
D	D - Strade urbane di scorrimento	**Grands axes urbains**
E	E - Strade urbane di quartiere	**Routes urbaines de quartier**
F	F - Strade locali	**Routes locales**

3. Le strade di cui al comma 2 devono avere le seguenti caratteristiche minime:

A - Autostrada: strada extraurbana o urbana a carreggiate indipendenti o separate da spartitraffico invalicabile, ciascuna con almeno due corsie di marcia, eventuale banchina pavimentata a sinistra e corsia di emergenza o banchina pavimentata a destra, priva di intersezioni a raso e di accessi privati, dotata di recinzione e di sistemi di assistenza all'utente lungo l'intero tracciato, riservata alla circolazione di talune categorie di veicoli a motore e contraddistinta da appositi segnali di inizio e fine. Deve essere attrezzata con apposite aree di servizio ed aree di parcheggio, entrambe con accessi dotati di corsie di decelerazione e di accelerazione.

3. Les routes répertoriées dans l'alinéa 2 doivent comporter les caractéristiques minimales suivantes:

A- **Autoroutes** : route interurbaine ou urbaine à chaussées indépendantes ou séparées par un terre-plein central (TPC) infranchissable, comprenant chacune au moins deux voies de circulation, éventuellement un bas- côté goudronné à gauche et, à droite, une bande d'arrêt d'urgence ou un bas-côté goudronné, sans intersection ni accès privé, dotée de clôtures et de **systèmes d'assistance à l'usager tout le long du tracé,** réservée à la circulation de certaines catégories de véhicules à moteur et distinguée par une signalisation spéciale à ses extrémités. Elle doit être équipée d'aires de stationnement, dont les accès comportent des voies de décélération et d'accélération.

B - Strada extraurbana principale: strada a carreggiate indipendenti o separate da spartitraffico invalicabile, ciascuna con almeno due corsie di marcia e banchina pavimentata a destra, priva di intersezioni a raso, con accessi alle proprietà laterali coordinati, contraddistinta dagli appositi segnali di inizio e fine, riservata alla circolazione di talune categorie di veicoli a motore; per eventuali altre categorie di utenti devono essere previsti opportuni spazi. Deve essere attrezzata con apposite aree di servizio, che comprendano spazi per la sosta, con accessi dotati di corsie di decelerazione e di accelerazione.

B – **Route interurbaine principale** : route à chaussées indépendantes ou séparées par un terre-plein central infranchissable, comprenant chacune deux voies de circulation et, à droite, un bas-côté goudronné, sans intersection, avec des accès latéraux propres, distinguée par une signalisation spéciale à ses extrémités, réservée à la circulation de certaines catégories de véhicules à moteur ; pour d'autres catégories d'usagers, il convient de prévoir des voies adaptées. La route doit être équipée d'aires de service spéciales comprenant des espaces de stationnement dont les accès comportent des voies de décélération et d'accélération.

C - Strada extraurbana secondaria: strada ad unica carreggiata con almeno una corsia per senso di marcia e banchine.

C – **Route interurbaine secondaire** : route à chaussée unique comprenant au moins une voie par sens de circulation et des bas-côtés.

D - Strada urbana di scorrimento: strada a carreggiate indipendenti o separate da spartitraffico, ciascuna con almeno due corsie di marcia, ed una eventuale corsia riservata ai mezzi pubblici, banchina pavimentata a destra e marciapiedi, con le eventuali intersezioni a raso semaforizzate; per la sosta sono previste apposite aree o fasce laterali esterne alla carreggiata, entrambe con immissioni ed uscite concentrate.

D – Grands axes urbains : route à chaussées indépendantes ou séparées par un TPC, comprenant chacune deux voies de circulation et éventuellement une voie réservée aux moyens de transport publics, un bas-côté goudronné, à droite et des trottoirs, dont les intersections sont dotées de feux de signalisation ; il est prévu des aires spéciales ou des zones latérales extérieures à la chaussée, dont l'entrée et la sortie sont regroupées.

E - Strada urbana di quartiere: strada ad unica carreggiata con almeno due corsie, banchine pavimentate e marciapiedi; per la sosta sono previste aree attrezzate con apposita corsia di manovra, esterna alla carreggiata.

E – Route urbaine de quartier : route à chaussée unique comprenant au moins deux voies, des bas-côtés goudronnés et des trottoirs ; pour le stationnement, il est prévu des zones équipées d'une voie de manœuvre spéciale, extérieure à la chaussée.

F - Strada locale: strada urbana od extraurbana opportunamente sistemata ai fini di cui al comma

F – Route locale : route urbaine ou interurbaine aménagée de façon à relier les routes répertoriées dans l'alinéa 2.

1.2 ORGANISME NATIONAL DE GESTION DES ROUTES (ANAS)

La rete delle strade statali -

Il chilometraggio della Rete Anas è di circa **46.200 chilometri.**

Nell'articolazione in compartimenti regionali, le reti compartimentali variano dai 120 chilometri di Aosta ai 3600 della Sicilia. Qualifica, denominazione e caratteristiche delle strade statali vengono fissate dal Codice della Strada con la Legge del 1992.

L'investimento medio durante il decennio degli anni Novanta è stato di tremila miliardi l'anno tradotti in opere stradali. Il servizio offerto dalla rete Anas si caratterizza per:

- • compatibilità ambientale;
- • sicurezza;
- • approccio all'utenza.

La Rete Anas è estesa dai valichi ai sistemi urbani, ai sistemi portuali e aeroportuali, ai centri intermodali, fino a favorire il funzionamento del Sistema Paese, inteso come insieme competitivo, come un tutto organizzato e unitario.

Le réseau routier national

Le réseau ANAS s'étend sur une longueur d'environ 46.200 kilomètres.

En examinant le découpage en circonscriptions régionales, on constate que les réseaux départementaux varient de 120 kilomètres, à Aoste, à 3600 kilomètres en Sicile.

La qualification, la dénomination et les caractéristiques des routes nationales sont fixées dans le Code de la Route par la loi de 1992.

L'investissement moyen pour les travaux routiers au cours des années 90 a été de trois milles milliards de lires par an (10 MMF de Francs par an environ). Le service offert par le réseau ANAS se caractérise par :

- • la compatibilité avec l'environnement ;
- • la sécurité ;
- • les contacts avec les usagers.

Le réseau ANAS s'étend des cols aux agglomérations urbaines, aux zones portuaires et aéroportuaires, aux centres intermodaux, afin de favoriser le fonctionnement du Réseau National, reconnu comme un ensemble compétitif, organisé et unitaire.

Economia delle strade - Gestion des routes

La rete delle strade statali, oltre ad assicurare la mobilità del Paese e costituire quindi un preziosissimo veicolo per la conoscenza fra i popoli e la loro solidarizzazione, è tra i "fondamentali" che determinano la crescita economica e l'incremento del prodotto interno lordo.

Le risorse finanziarie impegnate sulla rete stradale in termini di investimento per la realizzazione sia di nuove opere che per la manuenzione delle strade esistenti, oltre a creare occupazione diretta, generano "valore aggiunto" nello sviluppo delle attività commerciali, industriali e nel turismo.

Le réseau routier national assure la mobilité dans le pays et constitue ainsi un très précieux moyen de transport pour que les populations se rencontrent et développent entre elles une solidarité. Il constitue également un des facteurs fondamentaux de la croissance économique et de l'augmentation du Produit Intérieur Brut.

Les investissements engagés dans le réseau, soit pour la réalisation de nouveaux travaux, soit pour l'entretien des routes existantes, créent non seulement des emplois directs, mais également apportent une "valeur ajoutée" dans le développement des activités commerciales, industrielles et touristiques.

1.3 - La rete autostradale

L'Italia vanta il primato progettuale e realizzativo del concetto autostradale: un corpo stradale, aperto esclusivamente al traffico di veicoli a motore, con caratteristiche particolari per sviluppo altimetrico (pendenze e così via) e raggi di curvatura nel tracciato planimetrico, accesso solo da particolari punti e senza incroci a raso con altre entità lineari attraversate (ferrovie, altre strade.

Allo scoppio del Secondo Conflitto Mondiale, l'Italia aveva pochi tronchi aperti al traffico, ma significativi rispetto a quella che, tra il 1956 e il 1966, sarebbe divenuta la rete più moderna d'Europa e la seconda per estensione chilometrica.

Nel 1956, infatti, lo Stato avviò, tramite l'IRI e la sua controllata Autostrade S.p.A., una serie di realizzazioni autostradali che, nel giro di un decennio, coprirono l'intero territorio nazionale.

L'Anas svolse fin dall'inizio una preziosa opera di coordinamento e controllo.

Successivamente l'Anas si trovò nella condizione di assumere responsabilità di gestione diretta di tronchi autostradali direttamente realizzati:

- Autostrade Siciliane Palermo-Birgi-Mazzara del Vallo e Palermo-Catania
- Autostrada Salerno-Reggio Calabria
- Autostrada del Grande Raccordo Anulare di Roma e Autostrada Roma-Fiumicino

Dopo la revoca della concessione, l'Anas ha la gestione delle:

- Autostrade Romane Abruzzesi Roma-L'Aquila-Teramo e Roma-Pescara

L'Anas partecipa inoltre alla platea azionaria di alcune concessionarie:

- Sitaf - Società Italiana per il traforo e l'Autostrada del Frejus
- Società Italiana per il Traforo del Monte Bianco
- Stretto di Messina

L'Italia ha **circa 6500 chilometri di rete di autostrade aperte al traffico, di cui circa 5500 a pedaggio.** Tremilacento chilometri sono in concessione alla Società Autostrade e alle sue controllate.

In programma ci sono nuove tratte autostradali per circa trecento chilometri, da far realizzare alle concessionarie di costruzione e gestione.

1.3 Le réseau des autoroutes - La rete autostradale

L'Italie revendique la primeur du projet et de la réalisation du concept d'autoroute : un ensemble routier, ouvert exclusivement à la circulation des véhicules à moteur, comportant des caractéristiques pour le développement altimétrique (pente et dénivellation) et des rayons de courbure dans le tracé planimétrique, accessible seulement à des endroits précis et sans intersection avec d'autres entités linéaires (voies de chemin de fer, autres routes).

Lorsqu'éclata la Seconde Guerre Mondiale, l'Italie n'avait que peu de tronçons ouverts à la circulation, mais ceux-ci étaient néanmoins significatifs par rapport à ce qui, entre 1956 et 1966, allait devenir le réseau le plus moderne d'Europe et le second réseau en terme d'extension kilométrique.

En effet, en 1956, l'État entreprit, par l'intermédiaire de l'Institut pour la Reconstruction Industrielle (I.R.I.) et la société par actions Autostrade, qu'il gère, une série de travaux sur le réseau des autoroutes, qui, en l'espace de dix ans, couvrit l'ensemble du territoire national.

L'Anas a, dès le début apporté une aide précieuse pour la coordination et le contrôle du réseau.

Par la suite, l'Anas fut capable d'assumer la responsabilité de la gestion directe des tronçons d'autoroute qui viennent d'être réalisés :

- Les autoroutes Siciliennes Palermo-Birgi-Mazzara del Vallo et Palermo-Catania
- L'autoroute Salerno-Reggio Calabria
- L'autoroute périphérique autour de Rome et l'autoroute Rome - Fiumicino

Après la révocation de la concession, l'Anas a gardé la gestion des :

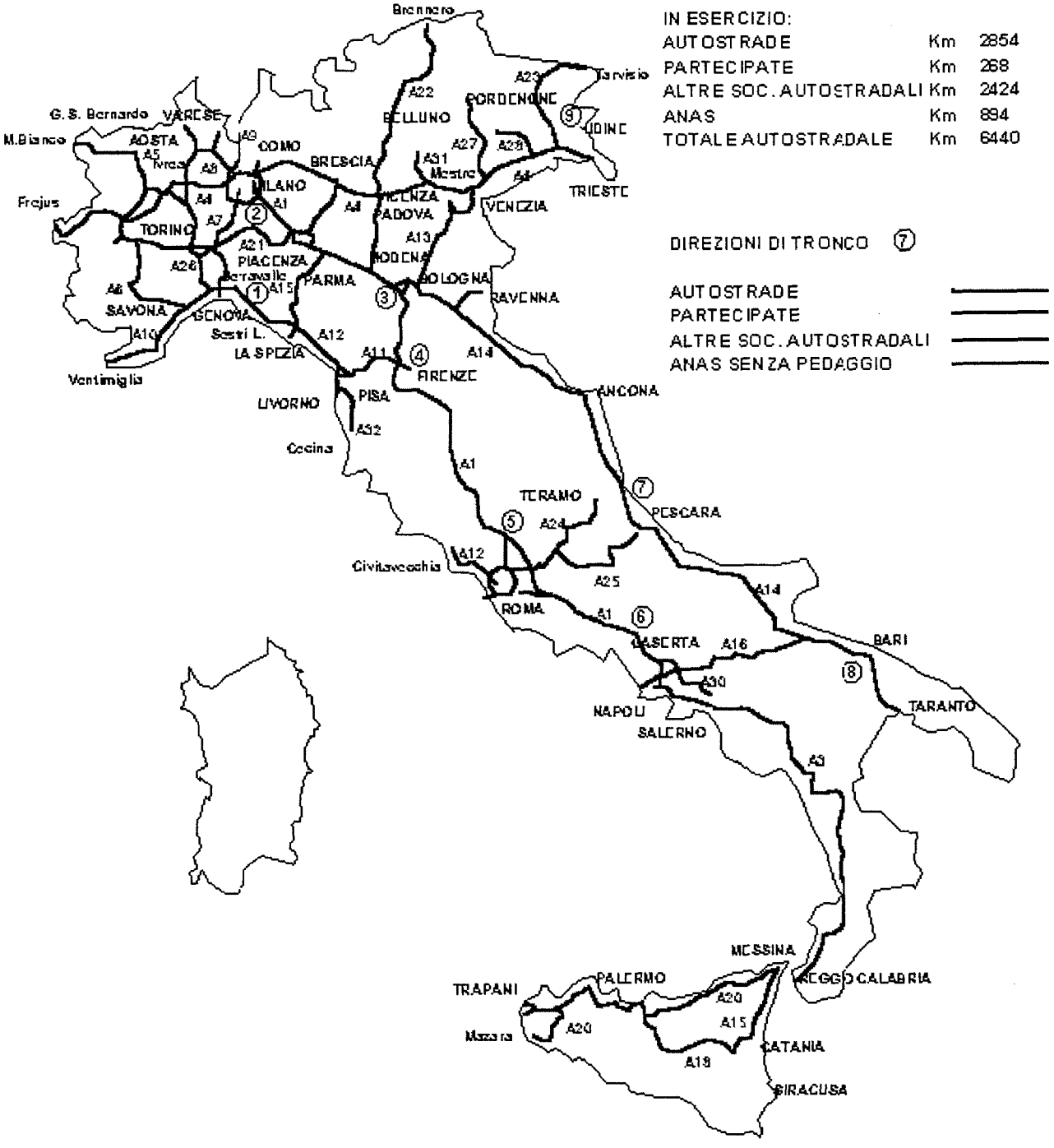
- Autoroutes Romaines Abruzzaines Rome-L'Aquila-Teramo et Rome-Pescara

En outre, l'Anas possède des actions dans certaines concessions :

- La SITAF – Société Italienne pour le Tunnel et l'Autoroute de Fréjus
- La société Italienne du tunnel du Mont Blanc.
- Le Détroit de Messine

L'Italie compte environ 6500 km de réseau d'autoroutes ouvertes à la circulation, dont environ 5500 à péage. 3100 km sont concédés à la société Autostrade et aux sociétés qu'elle gère.

Les sociétés concessionnaires de la construction et de la gestion prévoient de réaliser environ 300 km de nouveaux tronçons d'autoroute.


Brennero
Tarvisio
G.S. Bernardo
VARESE
M.Bianco
AOSTA
COMO
BRESCIA
BELLUNO
PORDENONE
UDINE
Frejus
MILANO
TRIESTE
TORINO
VICENZA
PADOVA
VENEZIA
PIACENZA
MODENA
PARMA
BOLOGNA
RAVENNA
SAVONA
GENOVA
LA SPEZIA
Ventimiglia
FIRENZE
ANCONA
LIVORNO
PISA
Cecina
TERAMO
PESCARA
Civitavecchia
ROMA
CASERTA
BARI
NAPOLI
TARANTO
SALERNO
MESSINA
REGGIO CALABRIA
TRAPANI
PALERMO
Mazara
CATANIA
SIRACUSA
IN ESERCIZIO:
AUTOSTRADE Km 2854
PARTECIPATE Km 268
ALTRE SOC. AUTOSTRADALI Km 2424
ANAS Km 894
TOTALE AUTOSTRADALE Km 6440
DIREZIONI DI TRONCO ⑦
AUTOSTRADE
PARTECIPATE
ALTRE SOC. AUTOSTRADALI
ANAS SENZA PEDAGGIO

2 APPELS D'URGENCES SUR AUTOROUTES

Les appels d'urgence sur autoroute sont effectués au moyen de postes d'appels d'urgence (PAU) dont les modèles sont différents selon le type d'autoroute (à péage ou non) et selon les sociétés concessionnaires.

La seule règle commune est qu'un PAU doit exister tous les deux kilomètres et dans chaque direction. De plus, une signalisation très visible est implantée pour permettre de communiquer la localisation de l'appel (ou du lieu de l'incident) à signaler par l'appelant.

Les téléphones d'urgence indiqués sur les documents remis au public sont les suivants :

112 : Carbinieri
113 : Police de la Route (Rattachée au Ministère de l'intérieur)
115 : Pompiers
116 : Secours Routier (ACI- Automobile Club de l'Italie)
118 : Secours Sanitaire (SAMU)

Ces numéros sont appelables à partir de téléphones portables (l'Italie est le pays d'Europe le mieux équipé en portables après les pays scandinaves).

Sur la Société Autostrade, les PAU (3000 PAU au total) ne permettent pas d'entrer en contact téléphonique mais permettent seulement de signaler un appel et de confirmer sa prise en compte. Le centre d'exploitation (il y a deux centres d'exploitation) engage les moyens d'intervention et assure le suivi des interventions.

Le dépannage est confié à l'ACI (Automobile Club d'Italie -Voir ci-après) qui est appelable par le 116 ; ce numéro est reporté sur les PAU de façon visible.

Il y a une grande variété d'équipements sur les autoroutes concédées (plus de 20 sociétés concessionnaires différentes) ; par exemple le secteur Turin-Tunnel du Mont-Blanc est équipé de PAU identiques à ceux de l'AREA.

En Sicile (voir dossier photos), les PAU permettent d'entrer en contact téléphonique avec la police de la route (Autoroutes non concédés) ou un centre d'exploitation (autoroutes concédées).

2.1 - Postes d'appel d'urgence sur les autoroutes Autostrade (texte édité par Autostrade sur le site Web)

Chi viaggia in autostrada non è mai solo: la Polizia Stradale e il personale di servizio sono pronti ad intervenire in ogni momento grazie anche alle Colonnine S.O.S. installate lungo le corsie di emergenza, ogni due chilometri.
Le colonnine sono del tipo con richiesta di intervento a pulsante e conferma di chiamata. Sulla colonnina ci sono due pulsanti: uno per la chiamata di soccorso meccanico e uno per l'intervento sanitario. Premete quello che interessa e restate in attesa che si accenda la luce di conferma per avere la certezza che la vostra chiamata sia arrivata alla sala radio di competenza territoriale. L'operatore ora sa esattamente dove vi trovate e vi segnala con la spia luminosa che tutto si è messo in moto.
Nell'attesa restate nelle vicinanze della colonnina: sarete sempre visibili anche nella nebbia, anche di notte grazie al fatto che la colonnina emette una luce lampeggiante che si attiva in caso di chiamata di soccorso sanitario.

Celui qui voyage sur l'autoroute n'est pas seul : la police de la route et le personnel de service est prêt à intervenir à tout moment grâce aux colonnes SOS (PAU) installées tous les deux kilomètres au bord de la bande d'arrêt d'urgence.



Ce bouton poussoir appelle la dépanneuse Ce bouton poussoir appelle l'ambulance

Ce voyant confirme votre appel

Le PAU permet d'appeler par un bouton poussoir et de confirmer l'appel. Deux boutons permettent respectivement d'appeler pour un dépannage et un autre pour l'assistance médicale. Appuyer sur le bouton correspondant et attendre le signal lumineux qui confirme avec certitude que l'appel est parvenu à la salle radio du centre d'exploitation concerné.

En attendant les secours, restez près des PAU : grâce à la lumière clignotante émise par la PAU en cas d'appel de détresse, vous serez toujours visibles, même par temps de brouillard ou la nuit.

2.2 *Appel d'urgence par portable en communiquant la référence d'autoroute et un numéro de repère.*

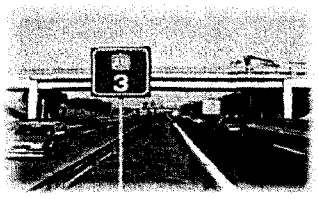
In caso di emergenza per atti vandalici,
come il lancio di sassi dai cavalcavia,
chiamate subito il

En cas d'urgence pour des actes de vandalisme comme le jet de pierre depuis les ponts, appelez aussitôt le :



comunicando la sigla dell'autostrada
e il numero del cavalcavia.

En communiquant le numéro de l'autoroute ainsi que le numéro du pont



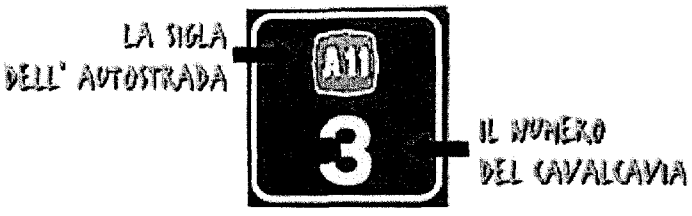
Questo è uno dei cartelli che, viaggiando in autostrada,
vedrete immediatamente prima e dopo i cavalcavia.

Voici un des panneaux que vous verrez immédiatement avant et après le pont si vous roulez sur l'autoroute

Questo tipo di cartello vi indica:

Ce panneau indique :

L'identification de l'autoroute — Le numéro du pont



2.3 *Postes d'appels d'Urgence sur autoroutes récentes (concédées et non concédées)*

Voir annexe pour les photos et les commentaires

Les technologies utilisées sont classiques sur réseau cuivre. Nous n'avons pas identifié de PAU sur fibre optique. ASCOM a vendu en Italie 1000 PAU en technologie GSM (voir annexe ASCOM).

AUTOSTRADE étudie actuellement le renouvellement de l'ensemble de ses PAU en prévoyant des PAU permettant un échange oral entre l'appelant et un opérateur (ce qui n'est pas le cas aujourd'hui). AUTOSTRADE compte 3400 PAU pour 2800 km d'autoroutes pour lesquels les statistiques sont les suivantes :

ANNÉE	Appels pour pannes	Appels pour urgence médicale
1997	100 000	8 000
1998	84 000	7 000
1999	72 000	7 000

2.4 Appels de dépannage par le 116 sur AUTOSTRADE (2854 km)

Soccorso stradale: in autostrada 75 italiani su 100 hanno scelto ACI116 - (articolo del 09/04/99)
nel 1998, ACI 116 ha effettuato il 75% del totale degli interventi di soccorso richiesti sulla rete autostradale gestita da Autostrade Spa.

Delle 164.660 operazioni di soccorso, che hanno interessato gli oltre 2.800 km di rete gestita da Autostrade Spa (il 51% del totale) 123.046, infatti, sono state effettuate da ACI 116.

Lo rileva un'indagine interna ACI -che ha monitorato l'attività di assistenza e soccorso svolta da ACI116 sulla rete autostradale nazionale- finalizzata alla crescita qualitativa dell'offerta dei servizi di assistenza forniti dall'ACI.

L'indagine evidenzia come la maggior parte degli interventi si sia concentrata nei mesi estivi. Tra giugno, luglio e agosto '98, infatti, ACI 116 ha effettuato 42.683 interventi, il 35% del totale annuo. Sulla rete gestita da Autostrade Spa, ACI 116 ha effettuato, in media, 337 interventi al giorno: 14 ogni ora.

Secours routier: sur autoroute, 75% des Italiens ont choisi l' ACI 116 (article du 09/04/99).

En 1998, ACI 116 a effectué 75% des interventions de dépannage demandées sur le réseau des autoroutes gérées par la société Autostrade.

En effet, sur les 164 660 opérations de dépannage qui ont été répertoriées sur les 2800 Km du réseau géré par la société Autostrade (soit 51% du réseau global), 123 046 ont été effectuées par ACI 116.

C'est ce que révèle une enquête menée au sein de l'ACI- qui a évalué l'activité de dépannage et de secours effectuée par ACI 116 sur le réseau d'autoroutes national en vue d'accroître la qualité de ses services.

L'enquête met en évidence le fait que la plupart des interventions ont eu lieu durant les mois d'été. En effet, entre juin, juillet et août 1998, ACI 116 a réalisé 42 683 interventions, soit 35% du total annuel. Sur le réseau géré par la société Autostrade, ACI 116 a effectué en moyenne 337 interventions par jour, soit 14 par heure.

Mois	Nombre total d'interventions sur le réseau géré par la société Autostrade	Dont celles effectuées par ACI 116
Août	21.699	15.829
Juillet	19.666	14.665
Juin	15.947	12.189
Septembre	14.398	10.647
Mai	13.673	10.412
Avril	12.774	9.661
Octobre	13.002	9.632
Décembre	12.094	8.709
Novembre	11.321	8.249
Mars	10.719	8.098
Janvier	9.965	7.744
Février	9.402	7.211
Total	**164.660**	**123.046**

3 ROUTES

Les routes ne disposent pas de postes d'appel d'urgence.

Les Numéros publics appelables par téléphones fixes et portables sont les suivants :

112 - Carabinieri ;
113 - Police de la Route ;
115 - Pompiers ;
116 - Secours Routier ;
118 - Secours médical

Un nouveau service vient d'être mis en place par le Ministère des TP et le Ministère de l'Intérieur dédié à l'information en temps réel pour ce qui concerne les évènements liés à la sécurité routière (voir chapitre 6).

Sur les routes, il est remarquable (voir photos en annexe) de constater que :

- la dénomination des routes et les points kilométriques sont systématiques,
- des panneaux informent les automobilistes des numéros locaux et/ou généraux appelables en cas d'urgence.

4 AUTOMOBILE CLUB ITALIEN

AUTOMOBILE CLUB D'ITALIA - ACI

L'Automobile Club d'Italia è un Ente Pubblico non economico senza scopo di lucro, che istituzionalmente rappresenta e tutela gli interessi generali dell'automobilismo italiano del quale promuove e favorisce lo sviluppo.

Fondato nel 1905, l'ACI ha affiancato l'evoluzione del fenomeno automobilistico, passato dai 2.229 autoveicoli circolanti allora agli oltre 30 milioni di oggi. Una crescita esponenziale che ha fatto nascere esigenze e problematiche che l'Automobile Club d'Italia si è sempre impegnata a comprendere, interpretare e rappresentare, offrendo servizi adeguati ad una realtà in continua evoluzione. Un impegno espresso in oltre 90 anni, come interprete delle istanze del mondo dell'automobile. Un contributo significativo di passione, esperienza e professionalità per una vasta azione di tutela: quella del cittadino, sia esso automobilista o pedone.
Gli impegni più importanti

l'ACI è impegnato nella realizzazione di una vasta gamma di prodotti e servizi per gli automobilisti e per la Pubblica Amministrazione, quali:

Pubblico Registro Automobilistico

il PRA - istituto che registra e certifica la proprietà dei veicoli - è una realtà informatica all'avanguardia nell'ambito delle P.A. in grado di rispondere ad ogni esigenza degli utenti, in "tempo reale".

Le tasse automobilistiche

dal 1° gennaio 1999 l'Automobile Club d'Italia riscuote il bollo auto per conto di 15 Regioni a statuto Ordinario e 2 Province Autonome, per 8 Regioni e per le 2 Province Autonome garantisce anche il servizio di controllo.
L'automazione integrale del servizio è fondata sul sistema di riscossione "intelligente" denominato "Epica", che assicura agli utenti il corretto versamento del tributo automobilistico, eliminando ogni rischio di successiva contestazione.

L'educazione stradale

un impegno che l'ACI, in stretta collaborazione con il Ministero dei Lavori Pubblici, rivolge alla definizione e predisposizione di programmi di educazione stradale per la formazione degli insegnanti e degli studenti.

Onda Verde e l'informazione radiofonica

il servizio di informazione radiofonica del CCISS realizzato in collaborazione tra ACI, RAI, Polizia Stradale, Carabinieri, ANAS, Società Autostrade, AISCAT e con il coordinamento dei Ministeri dei Lavori Pubblici e dell'Interno.

Il Centro Assistenza Telefonica

il Centro Assistenza e Comunicazione, che risponde al numero telefonico 06/4477, è il servizio plurilingue ed attivo 24 ore su 24 di informazione ed assistenza qualificata a disposizione del pubblico.

Inoltre l'ACI, in collaborazione con il Dipartimento del Turismo e la Presidenza del Consiglio e con il Ministero degli Affari Esteri offre un nuovo servizio di informazione - sulla situazione di sicurezza e sanitaria, nonché notizie sulla documentazione di viaggio e valutaria necessaria per gli italiani che si recano all'estero, attraverso il numero telefonico 06/491115 ed il sito Internet www.viaggiaresicuri.mae.aci.it

Lo Sport - CSAI

la Commissione Sportiva Automobilistica Italiana, federata al CONI, promuove ed organizza le attività sportive ed automobilistiche.

L'ambiente

l'ACI contribuisce alla tutela dell'ambiente mediante un'attenta e continua attività di assistenza e consulenza tecnica su tutti gli aspetti relativi all'impatto ambientale dei veicoli.

Una grande organizzazione per viaggiare al fianco dei propri Soci, chilometro per chilometro, in tutta Italia e all'estero.

- 1.300.000 Soci
- 107 Automobile Club locali
- oltre 1.500 delegazioni centri di intervento
- 5.000 operatori
- 3.400 mezzi di soccorso stradale
- 200 vetture attrezzate per il servizio di riparazione sul posto
- 2 centrali operative telefoniche (per più di 800.000 conversazioni ogni anno)
- 500.000 interventi di soccorso l'anno più di 11.000 interventi l'anno del servizio Medico Pronto
- circa 300.000 chiamate l'anno per informazioni automobilistiche

4.1 Présentation générale de l'ACI

L'Automobile Club d'Italie est un organisme public non économique, à but non lucratif, qui, de façon institutionnelle, représente et défend les intérêts généraux des automobilistes italiens dont elle organise et favorise le développement.

Fondé en 1905, l'ACI a soutenu l'évolution du développement automobile, qui a fait croître le nombre de véhicules circulant de 2229 à l'époque à plus de 30 millions aujourd'hui. Cette croissance exponentielle a fait surgir des exigences et des problèmes que l'Automobile Club d'Italie s'est toujours engagé à comprendre, interpréter et représenter en offrant des services adaptés à une réalité en constante évolution. Son engagement explicite sur plus de quatre-vingt dix années d'existence se pose comme l'interprète des exigences du monde automobile. Sa contribution significative en termes de passion, d'expérience et de professionnalisme s'ajoute à sa vaste action de défense du citoyen, qu'il soit automobiliste ou piéton.

L'ACI est propose une large gamme de produits et de services destinés aux automobilistes et à l'Administration Publique parmi lesquelles on compte :

- Le Registre Public des Automobiles

  Le PRA, institut qui enregistre et certifie la propriété des véhicules, est une réalité informatique à l'avant-garde dans les limites des P.A. (Administrations publiques) capable de répondre à toutes les exigences des usagers en temps réel.

- Les taxes automobiles

  Depuis le 1er janvier 1999, l'Automobile Club Italien encaisse la recette des vignettes automobiles pour 15 Régions à statut ordinaire et pour 2 Provinces autonomes. Parmi celles-ci, il en assure aussi le contrôle dans 8 Régions et 2 Provinces.
  L'automatisation entière du service repose sur le système de perception "intelligente" appelé "Epica" qui assure aux usagers le juste versement de cette taxe automobile, en évitant tout risque de contestation ultérieure.

- L'éducation routière

  L'ACI s'engage - en étroite collaboration avec le Ministère des Travaux Publics - à définir et à proposer des programmes d'éducation routière pour la formation des enseignants et des étudiants.

- L'onde verte et l'information radiophonique

  Le service d'information radiophonique du CCISS a été créé en collaboration avec l'ACI, la RAI, la police de la route, les carabiniers, l'ANAS, la société Autostrade et l'AISCAT ainsi qu'en coordination avec les Ministères des Travaux Publics et de l'Intérieur.

- Le sport - CSAI

  La Commission Sportive Automobile Italienne, fédérée avec le CONI, promeut et organise les activités sportives et automobiles.

- L'environnement

  L'ACI contribue au respect de l'environnement par une action continue et attentive d'assistance et de consultation technique sur tous les aspects relatifs à l'impact de la circulation des véhicules sur l'environnement.

L'ACI est une vaste organisation qui voyage aux côtés de ses propres membres, tout au long de la route, en Italie et à l'étranger. Quelques chiffres :

- 1 300 000 membres
- 107 antennes locales de l'Automobile Club
- plus de 1500 centres d'intervention satellites
- 5 000 opérateurs
- 3 400 véhicules de secours routier
- 200 véhicules équipés pour le dépannage sur place
- 2 centres d'appel téléphoniques opérationnels (capables de traiter plus de 800 000 appels par an)
- 500 000 interventions annuelles de secours en plus des 11 000 interventions annuelles effectuées par le service Medico Pronto (SOS Médecins)
- environ 300 000 appels pour des informations automobiles.

Le nuove tessere, i nuovi servizi, i nuovi vantaggi...la sicurezza di sempre, in Italia e all'estero!

Tutta la tranquillità e l'esclusività dei servizi di assistenza ACI, 24 ore su 24, 365 giorni all'anno e in più la comodità di una carta di credito, in due nuovi prodotti a misura delle vostre esigenze. Tutto questo grazie anche alla collaborazione dei partners Diners Club d'Italia ed il Monte dei Paschi di Siena che hanno arricchito le nuove formule associative con utili e prestigiosi servizi.

- Assistenza tecnica ACI a bordo di qualsiasi veicolo Assistenza tecnica ACI per la propria vettura
- Assistenza medico - sanitaria
- per tutta la famiglia Assistenza medico - sanitaria
- per il Socio
- Carta di credito spendibile nel circuito Diners, senza limite di spesa prefissato Carta di credito spendibile nel circuito Diners, con limite di spesa mensile di L. 3.500.000
- Assistenza informativa 24 ore su 24 Assistenza informativa 24 ore su 24
- I Vantaggi del Club I Vantaggi del Club

costo annuale:

FORMULA ITALIA	L. 170.000	FORMULA EUROPA	L. 270.000
FORMULA ITALIA	L. 110.000	FORMULA EUROPA	L. 210.000

Les nouvelles vignettes, de nouveaux services, de nouveaux avantages...l'éternel souci de sécurité en Italie et à l'étranger.

ACI associe la facilité et l'exclusivité de ses services de dépannage, 24 heures sur 24, 365 jours par an, à la commodité d'une carte de crédit, dans deux nouveaux produits à la mesure de vos exigences. Tout ceci est possible grâce à des partenariats avec le Diners Club Italien et la banque Monte Paschi di Siena qui ont enrichi ces nouvelles formules de services utiles et prestigieux tels que :

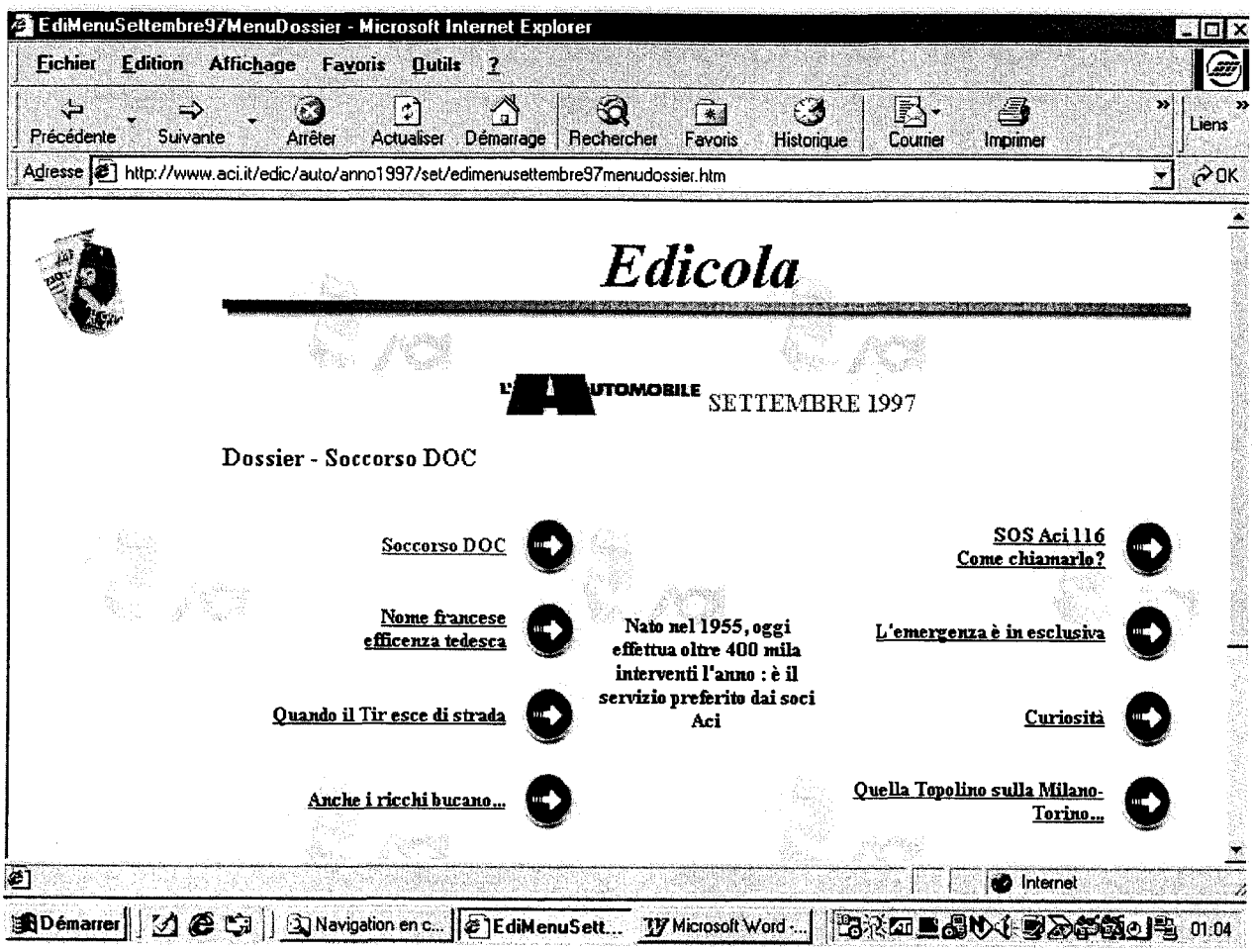
- l'assistance technique ACI pour son propre véhicule ;
- une assistance médico- sanitaire pour la personne membre et pour toute sa famille;
- pour le membre : une carte de crédit utilisable dans le réseau Diners sans plafond de dépenses ou bien une carte de crédit utilisable dans le réseau Diners dont le plafond mensuel de dépenses est fixé à 3 500 000 lires ;
- une assistance d'informations 24 heures sur 24 ;
- les avantages du Club.

Prix annuels :

FORMULE ITALIE	L. 170.000	FORMULE EUROPE	L. 270.000
FORMULE ITALIE	L. 110.000	FORMULE EUROPE	L. 210.000

Nota : 10000 lires correspondent à 30 Francs environ

4.2 Dossier relatif aux secours édité par l'ACI



4.3 Article sur le nouveau service de dépannage assuré par l'ACI

Edicola SETTEMBRE 1997

Il nuovo servizio di «Dépannage»
Nome francese efficienza tedesca

Ha un nome francese l'ultima «creatura» di Aci 116. Ed è una specie di ritorno alle origini, alla fine degli anni Cinquanta, quando in soccorso agli automobilisti in panne non arrivavano ancora i carri attrezzi, ma un meccanico su una jeep. Oggi, naturalmente, le tecniche di assistenza offrono ben altre possibilità. E Aci 116 le ha sfruttate lanciando per prima in Italia il servizio di «dépannage»: un'auto attrezzata con i principali strumenti di lavoro, una vera e propria officina mobile che corre in soccorso dell'automobilista bloccato.

Il servizio, completamente gratuito [salvo il costo dei pezzi eventualmente sostituiti] è riservato ai soci ACI, i quali in questo modo possono ricevere un soccorso più rapido e meno costoso che non muovendo i pesanti carri attrezzi i quali, soprattutto nelle grandi città, si muovono troppo lentamente nel traffico.

Ed è appunto dalle grandi città che è partita, due anni fa, l'iniziativa. Prima sono stati coperti i capoluoghi di regione, poi il servizio è stato gradualmente esteso a quelli di provincia. Oggi sono quasi 30 le città in cui il dépannage è disponibile: il che vuol dire che ne può già usufruire un terzo dei Soci. I quali, peraltro, hanno già mostrato di gradire il servizio.

Article de septembre 1997

Le nouveau service de "Dépannage"
Le nom est français mais l'efficacité est allemande.

Le dernier-né de ACI 116 a un nom français. C'est une sorte de retour aux sources pour rappeler qu'à la fin des années 50, ce n'étaient pas des dépanneuses qui volaient au secours des automobilistes en panne, mais plutôt un mécanicien dans une jeep. Aujourd'hui, naturellement, les techniques de dépannage offrent bien d'autres possibilités. D'ailleurs, ACI 116 les a exploitées en étant les premier à lancer en Italie le service de "dépannage" : il s'agit d'une dépanneuse équipée de tout l'outillage nécessaire, un véritable atelier mobile qui accourt au secours de l'automobiliste bloqué.

Le service, absolument gratuit (excepté le coût des pièces éventuellement remplacées) est réservé aux membres de l'ACI qui peuvent ainsi être dépannés de façon plus rapide et moins onéreuse, sans faire se déplacer les grosses dépanneuses, qui – surtout dans les grandes villes - circulaient trop lentement.

Et c'est d'ailleurs des grandes villes qu'est partie il y a deux ans cette initiative. Ce sont en premier Les chefs-lieux des régions ont été couverts les premiers, avant que le service ne soit étendu à ceux des Provinces. Le dépannage existant aujourd'hui dans presque 30 villes, un tiers des membres de l'ACI peut déjà bénéficier de ce service.
D'ailleurs ceux-ci ont déjà exprimé leur satisfaction quant à ce nouveau service.

Un sondaggio effettuato verso la fine dello scorso anno nelle principali città italiane, proprio per tastare il polso della situazione [quella di consultare gli automobilisti soccorsi è una caratteristica di Aci 116, fin dall'inizio della sua attività, quando venivano distribuiti ad ogni intervento, questionari da compilare per indicare la qualità del soccorso ricevuto], ha avuto un esito assai lusinghiero: a Genova il servizio è stato ritenuto «ottimo» dall'83,52% degli intervistati; a Milano la percentuale è stata addirittura dell'86, mentre a Torino il 100% ha definito il servizio «ottimo» o «buono».

Le chiavi di questo successo sono due: la rapidità dell'intervento e la sua efficacia. Quanto ai tempi, la maggior parte delle auto di dépannage inviate sul posto dell'avaria è giunta entro i trenta minuti: a Genova la percentuale ha superato il 90%. L'efficacia, invece, dipende anche dal tipo di soccorso richiesto. È l'operatore del 116, infatti, a decidere, sulla base delle indicazioni offertegli dall'automobilista se inviare l'officina viaggiante o il carro attrezzi. Ciò vuol dire che il sistema ha bisogno di un po' di rodaggio. Ciononostante, gli standard finora raggiunti sono più che soddisfacenti: nel 1996 gli interventi sono stati 16.795 [poco meno della metà delle richieste di soccorso nelle città dove era attivo il dépannage] e nell'83% dei casi la riparazione ha avuto esito positivo. Nei primi tre mesi del 1997, il risultato è addirittura migliorato: su 4.292 interventi, se ne sono risolti positivamente 3.601, pari all'84%.

Insomma, il nome sarà francese, ma l'efficienza è davvero tedesca.

Un sondage, effectué vers la fin de l'année 1999 dans les principales villes italiennes, pour prendre le pouls de la situation – c'est une caractéristique d'ACI 116 depuis toujours de demander à chaque intervention, l'opinion des automobilistes secourus sur le dépannage reçu – a mis en évidence un résultat flatteur : à Gênes, 83,52 % des personnes interrogées ont jugé le service "excellent", à Milan, 86 % alors qu'à Turin, 100 % l'ont qualifié d'"excellent" ou de "bon".

Il y a deux raisons à ce succès : la rapidité de l'intervention et son efficacité. En ce qui concerne le délai, il ne faut pas en moyenne plus de trente minutes pour que le véhicule de dépannage arrive sur les lieux de la panne : c'est le cas à Gênes dans plus de 90 % des interventions. En revanche, l'efficacité dépend aussi du type de dépannage demandé. C'est à l'opérateur du 116 de décider – à partir des indications de l'automobiliste – s'il lui envoie l' "atelier mobile" ou une simple dépanneuse. Le système a donc besoin d'un certain rodage, même si les résultats obtenus sont plus que satisfaisants : en effet, en 1996, 16 795 dépannages ont été effectués (moins de la moitié des demandes venaient de villes où le dépannage fonctionnait) et dans 83 % des cas, la réparation avait été correctement effectuée. Dans les trois premiers mois de l'année 1997, le résultat s'est encore amélioré : sur 4 292 interventions, 3 601 (soit 84 %) ont conduit à des réparations efficaces.

En résumé, le nom "dépannage" est français, mais son efficacité est vraiment "à l'allemande".

4.4 Article sur les modalités d'appel du 116

Edicola SETTEMBRE 1997
Per essere sicuri

Sos Aci 116 Come chiamarlo?

Ma come si fa ad essere sicuri che il mezzo di soccorso richiesto sia proprio quello di Aci 116, con il suo carico di esperienza, competenza, affidabilità? La domanda è molto meno retorica di quanto non appaia, soprattutto ora che in alcuni tratti autostradali sono presenti anche i carri attrezzi di altre società.

In città, sulle strade statali e sulle superstrade, evidentemente, basta far una chiamata telefonica al 116 per ricevere il soccorso dell'ACI. Anzi la chiamata telefonica a questo numero è l'unica certezza che il carro che arriverà è proprio quello di Aci 116. Bisogna, infatti, diffidare da quei mezzi che circolano un po' dovunque [ma soprattutto sul Grande Raccordo Anulare di Roma], con i colori arancione e blu di Aci 116 e magari una sigla che ricorda quella dell'Automobile Club. Il rischio non è solo quello di ricevere un'assistenza approssimativa, ma anche di dover pagare una bella cifra, dal momento che, a differenza di Aci 116, queste ditte nella maggior parte dei casi non rispettano un tariffario depositato alla Camera di commercio.

In autostrada, invece, oltre al telefono e agli agenti della Stradale [ma bisogna chiedere esplicitamente il soccorso Aci 116], ci sono le colonnine SOS. Se ne trovano oltre 4 mila lungo i 6.500 km di tutta la rete nazionale. E sono di due tipi: uno permette il collegamento telefonico con la sala radio, l'altro si limita a segnalare automaticamente la richiesta di aiuto. Nel primo caso, ovviamente, basterà chiedere il soccorso di un mezzo di Aci 116. Ma nel secondo? Nessuna preoccupazione. Se il soccorso viene prestato da un'altra organizzazione, l'ACI rimborserà al Socio la spesa relativa all'intervento di primo soccorso [la richiesta va rivolta all'Automobile Club di appartenenza] e il Socio non appena possibile dovrà chiamare la centrale di Aci 116 per usufruire di tutte le altre prestazioni di assistenza garantitegli dalla tessera ACI, come il «bollino giallo», il trasporto, l'auto bis eccetera.

Article de septembre 1997
Pour voyager en toute sécurité

SOS ACI 116 : comment appeler ce service ?

Comment peut-on être sûr que le moyen de dépannage demandé soit vraiment celui d'ACI 116, service dont l'expérience, la compétence et la fiabilité ne sont plus à démontrer ? La question est bien moins rhétorique qu'elle n'y paraît, surtout depuis que certains tronçons d'autoroutes accueillent aussi les dépanneurs d'autres sociétés.

En ville, sur les routes nationales et sur les voies express, il suffit d'appeler le 116 pour être dépanné par l'ACI. L'appel au 116 est même la seule façon de recevoir avec certitude une dépanneuse d'ACI 116. En effet, il faut se méfier des dépanneuses qui circulent un peu sur toutes les routes (mais plus particulièrement sur le périphérique de Rome) aux couleurs orange et bleu de l'ACI 116 et portant même parfois un sigle rappelant vaguement celui de l'Automobile Club. Le risque n'est pas seulement de recevoir une assistance approximative, mais aussi de devoir payer une facture élevée puisque, contrairement à l'ACI 116, ces sociétés de dépannage, pour la plupart, ne respectent pas la grille tarifaire déposée à la Chambre de Commerce.

Sur l'autoroute, au contraire, en plus du téléphone et des agents de la Police Routière (mais il faut demander explicitement le dépannage d'ACI 116), il existe les PAU (Postes d'Appel d'Urgence). Il y en a plus de 4000 répartis sur les 6500 km que représente le réseau national. Ceux-ci sont de deux sortes : l'un permet la liaison téléphonique avec la salle radio, l'autre se limite à signaler automatiquement la demande d'assistance.
Dans le premier cas, il suffit évidemment de demander le dépannage par un véhicule d'ACI 116.
Et dans le second cas ? Aucun problème, si l'assistance est fournie par une autre société, l'ACI remboursera à son membre le montant de l'intervention de premier secours (il faut en faire la demande à sa propre antenne de l'Automobile Club). De plus, le membre devra

appeler le plus tôt possible la centrale d'ACI 116 pour bénéficier de toutes les autres prestations d'assistance que lui garantissent sa carte d'adhérent ACI, comme les "tickets jaunes", le transport, une voiture de remplacement, etc....

4.5 Article sur la coopération entre la protection civile et l'ACI en cas de catastrophes naturelles

Edicola SETTEMBRE 1997

In caso di calamità L'emergenza è in esclusiva

Sono tempi di liberalizzazione dei mercati e di allargamento della concorrenza, ma c'è un settore in cui lo stesso Stato riconosce che Aci 116 non può avere rivali: quello delle grandi emergenze nazionali. È una sorta di esclusiva guadagnata sul campo fin dal 1966 quando i carri gru di Aci 116 si precipitarono nella Firenze devastata dall'alluvione per sgombrare le strade della città dalle auto travolte dall'Arno in piena. Dieci anni dopo fu la volta del terremoto in Friuli: mille morti e decine di migliaia di senza tetto, a cui fornire rapidamente un tetto provvisorio. Chi poteva trasportare in brevissimo tempo tante roulotte se non i carri pianale e l'organizzazione capillare di Aci 116? E questi furono ancora chiamati in Irpinia, nel 1980, quando di roulotte ne furono trasportate 40 mila in pochi giorni.

Oggi la collaborazione con il ministero della Protezione civile è pienamente istituzionalizzata. Ogni volta che se ne verifica l'esigenza, il governo chiede, per decreto, l'intervento di Aci 116, che per parte sua si mantiene pronto ad intervenire 24 ore su 24. La «chiamata» più recente è stata a marzo, con l'emergenza albanesi: anche in questo caso si è trattato di trasferire roulotte, per dare un tetto agli immigrati che si affollavano sulle banchine dei porti pugliesi: nell'arido linguaggio dei numeri, sono state trasferite 1.076 roulotte, con 514 viaggi, per un totale di 276.494 chilometri percorsi. Come dire 500 volte su e giù per l' A1, da Roma a Milano e viceversa.

Article de septembre 1997
En cas de catastrophe naturelle, l'urgence prime.

Nous vivons dans un monde de libéralisation des marchés et d'élargissement de la concurrence, mais il existe un secteur dans lequel l'état lui-même reconnaît qu'ACI 116 ne peut avoir de rival : c'est celui des grandes urgences nationales. Cette exclusivité a été acquise sur le terrain depuis 1996, quand les véhicules grues de l'ACI se précipitèrent au secours de Florence, dévastée par les inondations, afin de déblayer les rues encombrées par les voitures emportées par l'Arno en crue. Dix années plus tard, c'était le tremblement de terre dans le Frioul : mille morts et des dizaines demillires de sans-abri qu'il fallait rapidement reloger de façon provisoire. Qui, à part l'ACI, – grâce à ses camions et à son réseau de desserte – pouvait rassembler en si peu de temps autant de caravanes ? Ces moyens furent à nouveau appelés en Irpinie en 1980 pour transporter plus de 40000 caravanes en quelques jours.
Aujourd'hui, la collaboration entre l'ACI et le ministère de la protection civile est tout à fait institutionnelle. Chaque fois que cela est nécessaire, le gouvernement demande, par décret, l'intervention d'ACI 116 qui est lui-même, de toute façon, prêt à intervenir 24 heures sur 24. La dernière intervention remonte au mois de mars quand il a fallu apporter une aide urgente aux albanais : dans ce cas encore, il fallait acheminer des roulottes pour offrir un toit aux immigrés qui affluaient sur les quais des ports des Pouilles : si l'on utilise le langage austère des chiffres, 1076 roulottes ont été acheminées en 514 voyages sur un parcours total de 276 494 km. Cela équivaut à 500 aller-retours Rome-Milan sur l'autoroute A1.

4.6 Historique du 116

La storia di Aci 116 - **Quella Topolino sulla Milano-Torino ...**

SETTEMBRE 1997

Reduce da una serata di baldoria in casa di amici - è la notte di Capodanno del 1955 - un automobilista milanese sta percorrendo l'autostrada Torino-Milano quando la sua vecchia Topolino grigia dichiara forfait, lasciandolo a piedi proprio in una delle giornate più fredde di quel rigido inverno '54/55. Quell'automobilista - il cui nome, purtroppo, non è restato nelle cronache - sarà tuttavia relativamente fortunato: verrà infatti letteralmente «salvato» da una premurosa coppia di angeli custodi sopraggiunti a bordo di una Jeep dipinta di giallo. È il primo - alla lettera - intervento del neonato servizio di soccorso stradale che l'Aci ha appena inaugurato sui neppure mille chilometri di autostrade dell'epoca - meno della settima parte di quelle attuali - pattugliate da alcuni fuoristrada e qualche raro furgoncino dell'epoca. Fuoristrada e furgoncini ancora non abilitati a rimorchiare le auto in panne: i carri gru arriveranno, infatti, solo con la fine degli anni cinquanta e, all'inizio, gli operatori del Soccorso stradale - affettuosamente ribattezzati dagli automobilisti dell'epoca i «sassolini» - dovranno far tutti ricorso alle loro non comuni doti di meccanici per «depannare» nel migliore e nel più rapido dei modi i rari automobilisti di quegli anni. Rari davvero, se si pensa che quando il Soccorso fu inaugurato non circolavano in tutta Italia neppure 800 mila vetture: appena la quarantesima parte di quelle odierne. E, tuttavia, proprio grazie alla favorevolissima eco che il nuovo servizio dell'Aci aveva ricevuto sui giornali dell'epoca, in quel 1955 i Soci Aci erano improvvisamente balzati a duecentomila: un vero record a livello europeo addirittura.

D'altronde, indiscutibili erano i meriti del nuovo servizio. Tra questi, senza dubbio al primo posto va annoverato l'impiego di un solo numero - il popolarissimo 116 - su tutto il territorio nazionale, con il solo aggravio per l'utente di appena uno scatto di chiamata, indipendentemente dalla località. È bene ricordare le difficoltà in cui i dirigenti del Soccorso stradale si trovarono ad operare, oltre quarant'anni fa, per il raggiungimento di quello che oggi può sembrare un obiettivo «semplice». Allora, infatti, l'Italia era disseminata da un gran numero di compagnie telefoniche prive di un qualsiasi coordinamento e fu difficilissimo mettere almeno le più importanti d'accordo: ma Mario Conti, il primo direttore generale del Soccorso, riuscì nell'impresa, con la sola eccezione di un paio di compagnie assolutamente refrattarie.

Il successo dell'iniziativa fu tale che, presto, tutti e non solo gli automobilisti in difficoltà si rivolgevano al 116 per segnalare da un incendio a una rapina, creando non poco lavoro straordinario al Soccorso stradale. Ma gettando anche le basi per l'istituzione da parte del ministero dell'Interno - con qualche anno di ritardo sul 116 - del nuovo numero di soccorso 113, seguito a ruota da quello dei Carabinieri [112] e dei Vigili del Fuoco [115]. Quando si dice il successo di un'iniziativa...

di **Alberto Bellucci**

L'histoire de l'ACI 116 : cette FIAT sur l'autoroute Milan – Turin

Septembre 1997

Rentrant d'une fête chez des amis – lors de la nuit du 31 décembre 1955 – un automobiliste milanais roule sur l'autoroute Milan – Turin quand sa vieille Fiat "Topolino" rend l'âme et le laisse à pied justement un des jours les plus froids de cet hiver 54 / 55. Cet automobiliste – dont le nom n'est pas resté dans les archives – sera toutefois assez chanceux : il sera en fait littéralement "sauvé" par une deux anges gardiens prévenants, arrivés de façon inattendue à bord d'une Jeep de couleur jaune. C'est la première intervention du tout nouveau service de secours routier que l'ACI vient à peine d'inaugurer sur les mille kilomètres que comptait l'autoroute à cette période – moins du septième de ce qu'elle est aujourd'hui – et que patrouillaient quelques 4 x 4 et les rares fourgonnettes de l'époque. Ces derniers n'étaient pas encore habilités à remorquer les véhicules en panne : les camions grues n'arrivèrent en effet qu'à la fin des années 50. Au début, les opérateurs du Secours Routier, affectueusement rebaptisés "sassolini" par les automobilistes de l'époque devaient tous avoir recours à leur savoir-faire peu commun de mécanicien pour dépanner de la façon la plus efficace et la plus rapide possible les rares automobilistes que comptaient ces années-là. Ils étaient rares, en effet, si l'on pense que lorsque ce service de secours fut inauguré, seulement 800.000 voitures circulaient dans toute l'Italie, soit quarante fois moins qu'actuellement. Cependant, l'accueil très favorable

que les journaux de l'époque avaient réservé au nouveau service de l'ACI, avait fait croître le nombre des membres de l'Automobile Club à 200.000 : encore un record d'Europe.

Par ailleurs, les mérites du nouveau service étaient indiscutables. **L'emploi d'un numéro unique – le très connu 116 - était le plus remarquable. Sur tout le territoire national, l'appel ne coûte à l'usager qu'une unité quelle que soit la localité d'où provient l'appel.** Il est bon de rappeler les difficultés auxquelles ont été confrontés les dirigeants du secours routier, il y a plus de quarante ans, pour réaliser ce qui aujourd'hui semble être un objectif "simple". En effet, à l'époque, le réseau téléphonique italien était constitué d'une multitude d'opérateurs dépourvus d'une quelconque coordination et il fut très difficile de faire s'entendre au moins les plus importants d'entre eux.
Mais Mario Conti, le premier directeur général du Secours y parvint, à l'exception de deux sociétés totalement réfractaires au projet.

Le succès de cette initiative fut tel que, très rapidement, tout le monde – et pas seulement les automobilistes en difficulté – se mit à composer le 116 pour tout signaler, de l'incendie au vol, ce qui apporta un surplus de travail au secours routier. Mais cela a aussi jeté les bases pour l'institution par le ministère de l'Intérieur – avec quelques années de retard sur le 116 – du nouveau numéro de secours (le 113), suivi de près par celui des carabiniers (le 112) et celui des pompiers (le 115).
C'est dire le succès d'une telle initiative....

Par Alberto Bellucci

4.7 Information sur une task-force "sécurité" crée en avril 1999

"task force" e consigli ACI per viaggiare sicuri - (articolo del 30/04/99)

- Allacciare, sempre, le cinture di sicurezza, anche nelle auto dotate di air-bag;
- Assicurare bene i bambini ai sedili appositamente previsti per loro;
- Regolare correttamente la posizione del sedile e l'altezza del poggiatesta;
- Non lasciare oggetti e bagagli liberi nell'abitacolo, possono trasformarsi in proiettili mortali;
- Rispettare i limiti di velocità e adeguare la velocità alle condizioni di visibilità e traffico;
- Rispettare le distanze di sicurezza;
- Verificare le condizioni del veicolo prima di partire;
- Informarsi su condizioni meteo e situazione della viabilità.

Sono questi i consigli fondamentali per viaggiare sicuri che l'esperienza degli "angeli arancioni" del soccorso stradale ACI 116 suggerisce a tutti gli automobilisti che si metteranno in movimento in questo week-end per il primo Maggio e la Beatificazione di Padre Pio.

In questa straordinaria occasione, l'ACI ha predisposto un piano d'assistenza che prevede la mobilitazione di tutte le sue strutture. 3.000 mezzi di soccorso, dislocati in 900 centri operativi, presidieranno strade e autostrade di tutto il territorio nazionale, dove circa 5.000 uomini specializzati nell'assistenza tecnica, assisteranno gli automobilisti italiani e stranieri. L'intervento della "Task Force" Aci può essere richiesto, 24 ore su 24, e da qualunque parte del territorio nazionale:

componendo, senza prefisso e al solo costo di uno scatto telefonico, il numero di telefono "116";
facendone esplicita richiesta alle pattuglie della Polizia stradale impegnate in una prima opera di assistenza;
attraverso le colonnine "SOS" dislocate lungo le autostrade.

"Task force" et conseils donnés par l'ACI pour voyager en toute sécurité (article du 30/04/99)

- Toujours attacher les ceintures de sécurité, même dans les véhicules dotés d'air-bags ;
- Attacher les enfants dans les sièges auto prévus pour eux ;
- Régler correctement la position du siège et la hauteur de l'appui tête ;
- Ne jamais laisser mobiles dans l'habitacle des objets ou des bagages qui pourraient se transformer en projectiles mortels ;
- Respecter les limitations de vitesse et adapter celle-ci aux conditions de visibilité et de trafic ;
- Respecter les distances de sécurité ;
- Vérifier l'état du véhicule avant de partir ;
- S'informer sur les conditions météorologiques et sur le réseau routier.

Voici les conseils fondamentaux pour voyager en sécurité, que l'expérience des "anges oranges" du secours routier ACI 116 suggère aux automobilistes qui prendront la route ce week-end du 1er mai et la béatification de Padre Pio.

Pour cette occasion exceptionnelle, l'ACI a mis en place un plan de secours qui prévoit la mobilisation de toutes ses structures. 3000 véhicules de secours, répartis dans 900 centres opérationnels, seront présents sur toutes les routes et autoroutes du territoire national ; de plus, environ 5000 personnes spécialisées dans l'assistance technique seront aux côtés des

automobilistes italiens et étrangers. L'intervention de la "Task Force" ACI peut être demandée, 24 heures sur 24 et de n'importe quel endroit du territoire national :

- **En composant, sans préfixe et au coût d'une seule unité, le numéro 116 ;**
- **En le spécifiant aux patrouilles de la Police de la Route engagées dans une première opération de dépannage ;**
- **Par les PAU disséminés le long des autoroutes.**

4.8 CALL CENTER MULTILINGUE de l'ACI

Il servizio di assistenza, gratuito, offerto dal Call Center multilingue (francese, inglese, tedesco, spagnolo, portoghese e olandese) ACI è in grado di corrispondere a tutte le esigenze informative di chi viaggia. Due i numeri utili:

06-4477: 24 ore su 24, per informazioni su: transitabilità delle strade e dei valichi, condizioni meteorologiche, tariffe autostradali e dei traghetti, itinerari turistici, formalità doganali, norme valutarie, carta verde;

06-4460559, operativo ogni giorno dalle ore 8.00 alle 20.00, per informazioni turistiche e stradali riguardanti esclusivamente le regioni del Mezzogiorno d'Italia (Abruzzo, Molise, Campania, Puglia, Basilicata, Calabria, Sicilia e Sardegna).

numero telefonico (orario, informazioni su)

06-4477	24 ore su 24	Viabilità e condizioni meteo
06-4460559	8.00/20.00	Mezzogiorno d'Italia

Le service de dépannage gratuit, offert par le Call Center multilingue ACI (français, anglais, allemand, espagnol, portugais et néerlandais) est capable de répondre à toutes les exigences d'information de celui qui voyage. Voici donc les deux numéros utiles :

- Le 06 – 4477 : disponible 24 heures sur 24 pour avoir des informations sur la viabilité des routes ou des cols, les conditions météorologiques, le tarif des autoroutes et des tunnels, les itinéraires touristiques, les formalités de douane, les taux de change ou la carte verte ;

- Le 06 – 4460559 : disponible tous les jours de 8 heures à 20 heures pour obtenir des informations touristiques et routières concernant exclusivement les régions de sud de l'Italie (Abruzzes, Molise, Campanie, Pouilles, Basilicate, Calabre, Sicile et Sardaigne)

En résumé, deux numéros de téléphone (horaires, informations données) :

06 – 4477	24 heures sur 24	viabilité et conditions météorologiques
06 – 4460559	08h00 à 20h00	Sud de l'Italie

5 Nouveau service de secours avec localisation

Movitrack - Servizi per automobilisti e autotrasportatori

movitrack è un sistema di radiolocalizzazione che offre la possibilità di conoscere in ogni momento l'esatta posizione del veicolo su cui è installato e consente di usufruire di una serie di servizi utili in diverse situazioni di emergenza. Movitrack costituisce un efficace strumento di lavoro per la gestione delle flotte aziendali. Garantisce maggiore sicurezza e tempestività nei viaggi, consente di ottenere competitività e significative riduzioni dei costi di telecomunicazione e di assicurazione dei veicoli e delle merci.

Soccorso meccanico

In caso di necessità sarà sufficiente premere un pulsante per chiamare la Centrale Operativa, che interverrà inviando soccorso e offrendo le prestazioni garantite dall'associazione all'ACI, in Italia e all'estero.

Assistenza antifurto e antirapina

Grazie alla tecnologia satellitare, un sofisticato sistema di antifurto e antirapina è in grado di proteggere sempre il veicolo, comunicando immediatamente e automaticamente il tentativo di furto alla Centrale Operativa di sicurezza che collega una rete capillare di oltre 120 Istituti di Vigilanza. L'Istituto che opera nel territorio dove si trova il veicolo riceve l'allarme automaticamente e ne segue gli spostamenti sul proprio video, in modo da coordinare localmente con le Forze dell'Ordine gli interventi più idonei ed efficaci. La validità del servizio è confermata dai forti sconti sulle polizze furto praticati dalle compagnie di assicurazione, sia per i veicoli che per le merci trasportate.

Soccorso medico

In caso di incidente il sistema attiva automaticamente la richiesta di soccorso segnalando la posizione del veicolo. L'intervento di Soccorso medico può essere richiesto, in caso di necessità, anche con la pressione di un pulsante all'interno del veicolo. Immediatamente si ottiene la consulenza telefonica di un medico o l'eventuale soccorso sul posto.

Supporto alla guida

Durante la guida è possibile avere l'assistenza informativa di un operatore, è sufficiente premere il pulsante installato nel veicolo per collegarsi telefonicamente con la Centrale Operativa, in grado di fornire costantemente indicazioni utili per chi viaggia.

Gestione della flotta

L'installazione di una Centrale satellite presso la sede della propria flotta, consente il controllo costante della posizione dei propri veicoli. È inoltre possibile scambiare messaggi con gli autisti in tempo reale, abbattendo così i costi di comunicazione e migliorando la gestione operativa.

➔ Per ulteriori informazioni scrivete a infoaziende@aci.it

Movitrack : services pour automobilistes et chauffeurs routiers

Movitrack est un système de localisation par radio qui permet de connaître à tout moment la position exacte du véhicule sur lequel il est installé et offre nombre de services utiles dans diverses situations d'urgence. **Movitrack** est constitue un instrument de travail efficace pour la gestion des sociétés de transport routier. Il garantit plus de sécurité et d'efficacité pour les voyages, permet d'augmenter la compétitivité et de réduire de façon importante à la fois le coût des communications téléphoniques et l'assurance des véhicules et des marchandises.

- Dépannage mécanique

  En cas de nécessité, il suffit de presser un bouton pour appeler le Centre Opérationnel, qui pourra à son tour envoyer du secours en offrant des prestations garanties par le partenariat avec l'ACI en Italie et à l'étranger.

- Assistance antivol

  Grâce à la technologie satellitaire, un système sophistiqué d'antivol est capable de constamment protéger le véhicule, en communiquant immédiatement et automatiquement la tentative de vol au Centre Opérationnel de sécurité qui est relié à un réseau très étendu de 120 Instituts de Surveillance. L'Institut qui gère le territoire sur lequel se trouve le véhicule reçoit l'alarme automatiquement et en suit les déplacements directement sur écran, de façon à coordonner localement avec les forces de l'ordre l'intervention la plus adaptée et la plus efficace. La validité du service est confirmée par les importantes réductions pratiquées par les assureurs sur les contrats d'assurance contre le vol, aussi bien pour les véhicules que pour les marchandises transportées.

- Assistance médicale

  En cas d'accident, le système active automatiquement la demande de secours, en signalant la position du véhicule. L'intervention de l'assistance médicale peut aussi être réclamée en pressant un bouton à l'intérieur du véhicule. On obtient alors immédiatement une consultation téléphonique avec un médecin et l'éventuelle assistance sur place.

- Aide à la conduite

  Il est possible d'obtenir, en conduisant, des informations d'un opérateur ; pour cela, il suffit de presser le bouton installé dans le véhicule pour être relié par téléphone avec le Centre Opérationnel, capable de fournir constamment des indications utiles pour celui qui voyage.

- Gestion de flotte de véhicules

  L'installation d'un centre de positionnement par satellite près du siège de la société de transport permet de contrôler de façon permanente la position de ses propres camions. De plus, il est possible d'échanger des messages en temps réel avec les chauffeurs, ce qui réduit ainsi les coûts de communication et permet d'améliorer la gestion opérationnelle.

➔ Pour avoir des informations complémentaires, écrivez à infoaziende@aci.it

6 Service d'information mis en place par le ministère des Transports et par le ministère de l'intérieur - 1518 - pour la sécurité routière

CCISS Viaggiare informati

Componendo il 1518 gli automobilisti possono contare su un compagno di viaggio affidabile e sicuro. Il nuovo servizio telefonico, interamente gratuito, voluto dai Ministeri dei LL.PP. e dell'Interno, per consentire a tutti gli utenti delle grandi reti stradali e autostradali la segnalazione, in tempo reale, di eventi riguardanti la sicurezza stradale. Attivo dal 23 dicembre 1998.

E' un numero facile da ricordare, pronto a fornire, su traffico e viabilità, informazioni affidabili, certe e tempestive; ma anche *assistenza, per guidare e consigliare gli automobilisti alle prese con viaggi di lavoro o con gli spostamenti delle vacanze.*

In sintonia con la rivoluzione tecnologica del terzo millennio, il CCISS diventa un centro multimediale per l'infomobilità: radio, televisione, televideo, telefono, insieme per informare e prevenire. Il servizio telefonico 1518 è attivo ogni giorno 24 ore su 24. Anche con i telefonini cellulari è possibile collegarsi con la Centrale Operativa del CCISS: **basta formulare il numero d'emergenza 1518.**

Informazioni sul CCISS

Il centro di Coordinamento Informazioni sulla Sicurezza Stradale nasce nel 1990, su iniziativa dei Ministeri Lavori Pubblici e Interno, come strumento informativo permanente che la legge 556 del 30.12.1988 e il successivo regolamento disciplinano ai fini della sicurezza stradale.

Il Direttore del CCISS è il Capo dell'Ispettorato Generale per la Circolazione e la Sicurezza stradale del Ministero dei Lavori Pubblici, affiancato dal Direttore della divisione di Polizia Stradale del Ministero dell'Interno.

Il CCISS si avvale di un Commissione Consultiva, formata dagli Enti indicati dalla Legge e della Centrale Operativa "Viaggiare informati", sita presso il Centro di Produzione Rai di Saxa Rubra, nella quale sono presenti 24 ore su 24 gli operatori di Polizia Stradale, Carabinieri, ANAS, ACI, AISCAT, Società Autostrade, e naturalmente della RAI.

L'attività della Centrale Operativa si articola sulla base delle competenze specifiche di ciascuna Ente e su un sistema di autogestione che peraltro, proprio in questi giorni, viene sottoposto ad una verifica comune per opportuni aggiustamenti strutturali e organizzativi.

Alla centrale CCISS "Viaggiare Informati" affluiscono con vari sistemi (terminale, telex, fax, telefono e in futuro anche datex) le informazioni sul traffico e la circolazione che, opportunamente vagliate ed elaborate, costituiscono poi il contenuto dei numerosi notiziari radiotelevisivi di Onda Verde. Le stesse informazioni vengono poi inviate a Televideo, e inoltre, attraverso un sistema di telesoftware, ai Telescreen posti in 250 aree di servizio Agip della Rete stradale e Autostradale.

Ma, oltre, alle preziose informazioni sul traffico, dal CCISS vengono trasmessi, tramite programmi radiotelevisivi, consigli, suggerimenti, approfondimenti sul tema della mobilità e della sicurezza stradale, che spesso costituiscono la materia di vere e proprie "campagne di comunicazione". La Centrale del CCISS è stata attrezzata dalla RAI con uno studio e regia televisiva, con uno studio e regia radiofonica e con sette postazioni automatiche di trasmissione in grado di intervenire in qualsiasi momento sulla normale programmazione televisiva.
Attendibilità e tempestività delle informazioni sul traffico

Uno dei maggiori problemi del servizio informativo è da una parte l'attendibilità delle notizie e, dall'altra, la tempestività con la quale esse vengono trasmesse al pubblico.

Per quanto riguarda il primo aspetto, la presenza contemporanea presso la Centrale del CCISS di Polizia Stradale, Carabinieri e di tutti gli Enti responsabili di Strade e Autostrade, permette di assicurare nel migliore dei modi la certezza e la fondatezza delle notizie. La tempestività resta invece, ma non solo in Italia, uno dei problemi fondamentali da risolvere, soprattutto per questo tipo di informazioni, soggetta a una continua evoluzione anche in tempi brevi.

Per poter comunque ridurre l'intervallo tra l'accadere di un evento sul traffico e la trasmissione della notizia al pubblico, sono state sensibilizzate le fonti di informazione, sono stati realizzati monitoraggi diretti della circolazione con aerei ed elicotteri di polizia e carabinieri con programmisti RAI a bordo e inoltre vengono spesso approntati collegamenti con le principali sale operative di Polstrada, Carabinieri, ANAS, AISCAT e Società Autostrade.

Una delle iniziative più interessanti, anche per le trasmissioni televisive del CCISS "Viaggiare Informati", è la realizzazione di un collegamento video della Centrale con le telecamere poste dalla Società Autostrade nei punti più delicati della rete autostradale.

E' in fase di studio, inoltre, la possibilità di realizzare ponti-video con altre concessionarie autostradali.

CCISS Voyager informés

En composant le 1518 tous les automobilistes ont la possibilité de rencontrer un compagnon de voyage aimable et sûr. Le nouveau service téléphonique, entièrement gratuit, résultant de la volonté du ministère des travaux publics et du Ministère de l'Intérieur, a pour objet de couvrir l'ensemble du réseau routier et autoroutier en informant en temps réel des événements relatif à la sécurité routière. Ce numéro est en service depuis le 23 décembre 1998.

C'est un numéro facile à retenir, rapide pour donner informations fiables et opportunes sur le trafic et la viabilité des itinéraires ; il apporte aussi une aide pour guider et conseiller les automobilistes lors de voyages d'affaires ou de déplacements pendant les vacances.

Dans le contexte de la révolution technologique du troisième millénaire, le CCISS est devenu un centre multimédia pour l'infomobilité : radio, télévision, vidéoconférence, téléphone. Toutes ces techniques sont réunies pour informer et prévenir. Le service téléphonique 1518 fonctionne tous les jours, 24 heures sur 24.

Il est aussi possible d'appeler le Centre Opérationnel depuis un téléphone cellulaire : **il suffit de composer le numéro d'urgence 1518.**

Information sur le CCISS

Le Centre de Coordination et d'Informations sur la Sécurité Routière a été créé en 1990, à l'instigation des ministères des travaux publics et de l'intérieur, pour servir d'instrument informatif permanent que la loi 556 du 30 décembre 1988 et le règlement qui l'accompagne régissent en vue d'accroître la sécurité routière.

Le directeur du CCISS est le chef de l'Inspection Générale de la Circulation et de la Sécurité Routière du ministère des travaux publics. Ce dernier est secondé par le directeur de la division de Police de la Route du ministère de l'intérieur.

Le CCISS dispose d'une commission consultative constituée des organismes prévus dans la loi, ainsi que du Centre Opérationnel, appelé "Voyager informés", situé près du Centre de Production RAI de Saxa Rubra, dans lequel veillent 24 heures sur 24 des opérateurs de la Police de la Route, des carabiniers, l'ANAS, l'ACI, l'AISCAT, la société Autostrade et naturellement la RAI.

L'activité du Centre Opérationnel se base sur les compétences spécifiques de chaque organisme et sur un système de gestion autonome qui, justement ces jours-ci, va être soumis à une vérification commune pour évaluer si d'éventuelles modifications de structure ou d'organisation sont nécessaires.

C'est au centre CCISS appelé "Voyager informés" qu'arrivent, par divers moyens (terminal, télex, fax, téléphone et même dans l'avenir le datex), les informations sur le

trafic et la circulation, qui, triées et remises en forme, constituent alors le contenu des nombreux bulletins radiotélévisés présentés dans **Onde Verte**. Ces mêmes informations sont ensuite envoyées à Télévidéo et aussi, par téléinformatique, aux **"Telescreen" (écrans d'affichage) situés dans 250 stations services AGIP** du réseau routier et autoroutier.

Cependant, en complément des précieuses informations sur le trafic, le CCISS donne, par le biais des programmes radiotélévisés, des conseils, des suggestions et des explications sur la mobilité et la sécurité routière qui, souvent, constituent l'essentiel des vraies "campagnes de communication". Le centre du CCISS a été équipé par la RAI d'un studio et d'une régie de télévision, d'un studio et d'une régie de radio ainsi que de sept positions automatiques de transmissions capables d'intervenir à tout moment au milieu de la programmation télévisuelle normale.

Un des problèmes majeurs du service d'information est d'une part la crédibilité des informations et d'autre part la rapidité avec laquelle elles sont transmises au public au moment opportun.

Pour ce qui concerne le premier appel, la présence auprès du centre du CCISS de la Police de la Route, des Carabiniers et de trous les organismes responsables des routes et des autoroutes permet, de la façon la plus satisfaisante qui soit, de s'assurer de la validité et du bien-fondé des informations. La rapidité avec laquelle ces nouvelles parviennent au public reste, en revanche, mais pas seulement en Italie, un des problèmes fondamentaux qu'il reste à résoudre, surtout pour ce genre d'informations. Ce souci est l'objet d'une évolution permanente très réactive.

En effet, afin de réduire le temps qui s'écoule entre le moment où un accident se produit dans le trafic et celui où l'information est transmise au public, on a sensibilisé les organes de collecte d'information et réalisé des surveillances directes de la circulation à partir d'avions et d'hélicoptères de la police et des Carabiniers avec, à leur bord, des programmateurs de la RAI ; de plus, des liaisons avec les principaux postes d'opérations de la Police de la Route, des carabiniers, de l'ANAS, l'AISCAT et la société Autostrade sont souvent préparés à l'avance.

Une des initiatives les plus intéressantes, pour, entre autres, les transmissions à la télévision par le centre "Voyager informés" du CCISS est la réalisation d'un réseau vidéo qui relie le centre opérationnel et les caméras installées par la société Autostrade aux endroits les plus stratégiques du réseau autoroutier.

De plus, la possibilité de réaliser des passerelles vidéo avec d'autres sociétés concessionnaires d'autoroutes est à l'étude.

La tecnologia al servizio del CCISS

Il sistema SINT

Per migliorare ancora la tempestività delle informazioni è stato realizzato nella rete "Centrale Operativa", da tre anni, il Sistema Informatico Notizie sul Traffico (SINT) che rappresenta uno dei più avanzati sistemi europei di gestione di elaborazione delle notizie sulla viabilità .

Il SINT, messo a punto dal Centro Elettronico della RAI in collaborazione con Società Informatiche e con altri Enti interessati, si articola in due sottosistemi: il primo consente di acquisire e elaborare automaticamente le notizie sul traffico, indipendentemente dai mezzi con i quali vengono trasmessi alla Centrale (telematica, telefono, telex, fax...); il secondo permette invece di preparare e distribuire i notiziari di Onda Verde.

Tra gli effetti immediati del nuovo sistema informativo si sono registrati:

un miglioramento della tempestività con cui le informazioni sono disponibili per la preparazione dei notiziari
il miglioramento qualitativo del contenuto con l'eliminazione di errori e duplicazioni
l'unificazione della banca dati delle informazioni con simultaneità e circolarità per tutti gli operatori
l'eliminazione dei supporti cartacei

Il sistema Vista

Per consentire una rapida visualizzazione dei problemi legati alla circolazione stradale è stata realizzato il sistema Vista che, in collegamento con il SINT, consente di rappresentare graficamente in tempo reale le situazioni di traffico da trasmettere nei collegamenti televisivi del CCISS.

Il sistema, nato dalla collaborazione della Rai e della Società Infonet consente di ottenere anche uno zoom in maggiore e in minore dettaglio relativo alla singola zona rappresentata e alla singola inagibilità con l'indicazione in scala della posizione della stessa e delle eventuali code e la rappresentazione grafica dei simboli dell'inagibilità e della eventuale coda.

Il Telesoftware

L'altro strumento che conferma il carattere di multimedialità del servizio offerto dal CCISS è il Telescreen.
Grazie alla collaborazione con l'Agip, la Centrale del CCISS inoltra via telesoftware le notizie sulla viabilità ai 250 Telescrren che si trovano presso altrettante aree di servizio lungo le strade principali e le autostrade.
Il Telescreen è un grande schermo sul quale gli automobilisti possono leggere le previsioni metereologiche, le informazioni sul traffico e i cantieri di lavoro, informazioni localizzate, relative cioè alla zona che si sta percorrendo.

La technologie au service du CCISS

Le système SINT

Afin d'améliorer, la rapidité de délivrance des informations, il a été créé il y a trois ans dans le cadre du "Centre Opérationnel", le Système Informatique de Nouvelles sur le Trafic qui est un des systèmes les plus performants en Europe en ce qui concerne la gestion et l'élaboration des informations sur la viabilité.

Le SINT, mis au point par le Centre Electronique de la RAI, en collaboration avec des sociétés informatiques et d'autres organismes intéressés, se décompose en deux sous-systèmes : le premier permet d'obtenir et de mettre en forme automatiquement les informations sur le trafic par des moyens de transmissions indépendants de ceux par lesquels elles sont ensuite transmises au Centre (télématique, téléphone, télex, fax, ...) ; le second permet au contraire de préparer et de distribuer les bulletins d'Onde Verte.

Parmi les effets immédiats du nouveau système informatique, on remarque :

- Une amélioration de la vitesse avec laquelle les informations sont disponibles pour la préparation des bulletins d'information ;
- L'amélioration de la qualité du contenu de ces bulletins grâce à l'élimination des erreurs et des duplications ;
- L'unification de la base de données des informations par une simultanéité et une mise en réseau de tous les opérateurs ;
- L'élimination des supports papier.

Le système VISTA

Afin d'obtenir une rapide visualisation des problèmes liés à la circulation routière, le système VISTA a été créé et, relié au SINT, il permet de représenter de façon graphique en temps réel les situations du trafic qu'il transmet ensuite par les liaisons télévisuelles du CCISS.

Le système, né de la collaboration entre la RAI et la société INFONET, permet d'obtenir un zoom détaillé de la zone sélectionnée et de son utilisation, avec l'indication à l'échelle de la position de celle-ci, des éventuels bouchons, ainsi que la symbolisation graphique de son encombrement et des ralentissements.

La téléinformatique

L'autre instrument qui confirme que le service offert par le CCISS utilise le multimédia est le "Telescreen".

Grâce à une collaboration avec l'AGIP, le Centre Opérationnel du CCISS envoie par téléinformatique des informations sur la viabilité aux 250 "Telescreen" installés dans certaines stations service le long des routes principales et des autoroutes.

Le "Telescreen" est un grand écran sur lequel les automobilistes peuvent lire les prévisions météorologiques, les informations relatives au trafic et aux zones de travaux ; ces informations sont locales, c'est-à-dire qu'elles concernent la zone que vous êtes en train de parcourir.

7 CONTACTS ET RÉFÉRENCES DOCUMENTAIRES

Documentation WEB

Ministero dei Lavori Pubblici Ministère des travaux publics	www.llpp.it
Presidenza del Consiglio dei Ministri Présidence du Conseil des ministres	www.palazzochigi.it
CSAI Commissione Sportiva Automobilistica Italiana CSAI Commission Sportive Automobile Italienne	www.csai.org
Il Sole 24 Ore - Auto On Line Le soleil 24 h / 24 – Auto On Line	www.ilsole24ore.it/auto1998
Ministero dei Trasporti e della Navigazione Ministère des transports et de la navigation	www.trasportinavigazione.it
FIA - Federation Internationale de l'Automobile	www.fia.com
AIT - Alliance Internationale de Tourisme	www.aitgva.ch
Autostrade S.p.A. Société Autostrade	www.autostrade.it
Pirelli S.p.A. Société Pirelli	www.pirelli.com
UIGA - Unione Italiana Giornalisti dell'Automobile UIGA – Union Italienne des Journalistes Automobiles	www.uiga.idp.it
Automobile-club Italien	www.aci.it

Autres documents :

- Plaquette de présentation « Autostrade » Tel : 39- 6 – 43631
- « Autostrade in Cifre » 1997
- Liste des autoroutes concédées
- Guide des Autoroutes en Italie - AISCAT (en 4 langues)

Contacts :

Enricco REATTO Autostrade ereatto@autostrade.it

Sergio BATTIBOIA Autostrade sbattiboia@autostrade.it

Dominique LAPIERRE dominique.lapierre@dree.org

François COTTIER rome@dree.org
Attaché Commercial à Rome

Pasquale CIALDINI (contact donné par AISCAT suite à demande de C. Caubet)
Ministerio dei lavori Pubblici - Capo Ispettorato Generale Circolazione e Sicurezza Stradale - Tel : +39 06 44125111 Fax : +39 06 44267338

Mauricio ROTONDO aiscat@mclink.it
AISCAT

Vito MAURO vito.mauro@miz.it
Responsable ITS Italie
Directeur - MIZAR Automazione SPA Via Vincenzo Monti, 48 I-10126 Turin
tel +39 011 650 0411

8 STATISTIQUES DE LA SÉCURITÉ ROUTIÈRE

I numeri degli incidenti stradali



	Morti	8.000
	Casi di morte alla guida di automobili	5.000
	Morti con meno di 23 anni	2.000
	Morti con meno di 51 anni	4.000
	Percentuale morti in incidenti avvenuti nelle città	40%
	Invalidi	20.000
	Ricoverati ogni anno	170.000
	Al pronto soccorso senza ricovero	600.000
	Risparmio in costi sanitari con l'uso della cintura di sicurezza per l'80% degli automobilisti	2.000 miliardi all'anno
	Casi di morte alla guida di moto	370
	Numero delle *vittime di incidenti* su due ruote che si sarebbero potute salvare grazie all'uso del casco	171
	Numero delle vittime di incidenti d'auto che si sarebbero potute salvare grazie all'uso delle cinture di sicurezza	2.500

Les chiffres de la sécurité routière

Nombre de morts	8.000
Nombre de tués en voiture	5.000
Morts de moins de 23 ans	2.000
Morts de moins de 51 ans	4.000
Pourcentage d'accidents mortels survenus en ville	40 %
Invalides	20.000
Nombre de personnes hospitalisées chaque année	170.000
Nombre de personnes envoyées aux urgences sans hospitalisation	600.000
Économies en coût sanitaire du port de la ceinture de sécurité par 80 % des automobilistes	2.000 milliards de L IT par an
Nombre de tués en moto	370
Nombre de victimes d'accidents de deux roues qui auraient pu être sauvées par le port du casque	171
Nombre de victimes d'accidents de voiture qui auraient pu être sauvées par le port de la ceinture de sécurité	2.500

© Ministère de l'Équipement, des Transports et du Logement
Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques

Toute reproduction intégrale ou partielle, faite sans le consentement du CERTU est illicite (loi du 11 mars 1957). Cette reproduction par quelque procédé que ce soit, constituerait une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du code pénal.

Reprographie : CETE de Lyon ✆ 04 72 14 30 30 (septembre 2000)
Dépôt légal : 3e trimestre 2000
ISSN : 1263-2570
ISRN : CERTU/RE -- 00 - 23 -- FR

CERTU
9, rue Juliette-Récamier
69456 Lyon Cedex 06
✆ 04 72 74 59 59
Internet http://www.certu.fr

Traitement des appels d'urgence sur le réseau routier en Europe

Service technique placé sous l'autorité du ministre chargé de l'Équipement, des Transports et du Logement, le CERTU (Centre d'études sur les réseaux, les transports, l'urbanisme et les constructions publiques) a pour mission de contribuer au développement des connaissances et des savoir-faire et à leur diffusion dans tous les domaines liés aux questions urbaines. Partenaire des collectivités locales et des professionnels publics et privés, il est le lieu de référence où se développent les professionnalismes au service de la cité.

Certu

Aménagement et urbanisme

Aménagement et exploitation de la voirie

Transport et mobilité

Constructions publiques

Environnement

Technologies et systemes d'information

ISSN 1263-2570
ISRN Certu/RE--00-23--FR