



Initiative STAR

Une approche innovante pour une politique
de sécurité routière intégrale basée sur
des données d'accidents fiables

Avec **STAR**, vous êtes sur la bonne voie

Table des matières

Avant-propos	5
Une approche innovante en matière de sécurité routière	6
Mesurer c'est savoir	6
Les mesures à prendre	7
L'approche	8
STAR aux Pays-Bas	10
Des enregistrements d'accidents en diminution	10
Initiative STAR	11
Le groupe Initiative STAR	11
Concertation des parties prenantes STAR	14
Le STAR Safety Deal	15
Résultats de l'Initiative STAR	16
Notification de sinistre par téléphone mobile	17
Les leçons retenues	20
Enregistrement efficace des accidents	20
La gestion de données par des parties privées : Service4Data	20
Boucle de rétroaction	21
Les Parties privées investissent dans la collaboration	22
Partenaires médiatiques en sécurité routière	22
Logiciel intelligent : Le collègue numérique	22



Avant-propos

Suite à une période au cours de laquelle, aux Pays-Bas, l'attention consacrée à l'enregistrement des accidents s'était quelque peu relâchée, il fallut bien constater l'insuffisance des données relatives aux accidents. Les municipalités et la police de région n'étaient plus à même de savoir quel était leur nombre, non plus qu'à quel moment et à quel endroit ils avaient eu lieu. Et cela, alors que, justement, le nombre de victimes était en hausse au niveau national. Il fallait trouver une autre approche.

3 parties prirent l'initiative d'associer leurs efforts afin de trouver une solution : la Police nationale, la Fédération des assureurs et VIA. Il en ressortit une collaboration innovante susceptible de relever le niveau de l'enregistrement des accidents. Les débuts de STAR : Smart Traffic Accident Reporting.

Rétrospectivement, nous pouvons aujourd'hui conclure que STAR est bien ce qui a fait la différence. Désormais, aux Pays-Bas, nous disposons à nouveau de données d'accidents adéquatement utilisables, tandis que la sécurité routière, grâce à STAR, est à nouveau à l'ordre du jour, aussi bien chez les politiciens qu'auprès des parties prenantes.

STAR a réalisé une percée dans l'enregistrement des accidents, due, entre autres, aux nouveautés suivantes :

- l'attribution de différents rôles aux parties impliquées, permettant de créer un esprit d'équipe à partir duquel il était possible de collaborer à la réalisation d'un objectif commun (l'enregistrement adéquat des accidents) ;
- un nouveau mode de collaboration sous forme de Coopération Publique-Privée, ce qui est exceptionnel dans ce domaine et s'est avéré très efficace ;
- l'introduction de la fonction d'alarme publique dotée de données actuelles ;
- l'attention des médias pour la sécurité routière renforçant à nouveau la prise de conscience des décideurs ;
- des solutions logicielles intelligentes en matière de gestion de données, de développement des capacités et d'accessibilité quant à la base de données relative aux accidents.

Ce sont là des réussites à mettre au compte de l'initiative STAR et qui tiennent à l'introduction d'une approche cyclique du problème de l'enregistrement des accidents, d'une part, et d'autre part à l'analyse des accidents en question.

La pression pesant sur la sécurité routière aux Pays-Bas et dans le reste du monde est considérable. Afin de garantir la formule de STAR et de partager l'acquis de connaissances avec d'autres pays en tant que pratique d'excellence, nous avons rédigé la présente brochure. Nous espérons que, de cette manière, d'autres pays seront à même d'adopter plus facilement cette nouvelle forme d'association et pourront ainsi utiliser l'information tirée des accidents de la route pour mettre en place une politique intégrale de sécurité routière soutenue par un outil logiciel intelligent.

Au nom des 3 initiateurs :



Police nationale
Egbert-Jan van Hasselt
Chef de projet national du
Service Infrastructure



Fédération des assureurs
Tjeerd Wierda
Directeur SEPS



VIA Traffic Solutions Software
Erik Donkers
Directeur

Une approche innovante en matière de sécurité routière

Mesurer c'est savoir

Les pays du monde entier sont confrontés aux défis que représentent la réduction du nombre croissant des victimes de la route et la prévention des accidents. Aux Pays-Bas, depuis les années soixante-dix, nous utilisons une approche de travail basée sur les faits, dans laquelle, donc, les données des accidents jouent un rôle déterminant. Cela a contribué à ce que les Pays-Bas se retrouvent, dans ce domaine, dans le top 5 des pays les plus sûrs. Comment ? Tout commence par le mesurage. Mesurer c'est, en effet, savoir. Cela permet de se faire une idée de l'endroit où se produisent les concentrations d'accidents (black spots, red routes), de savoir quels sont les groupes à risques auxquels on a affaire (jeunes automobilistes, cyclistes âgés) et quels comportements à risques (conduite sous influence, excès de vitesse) sont susceptibles de provoquer des accidents.

Les données sur les accidents donnent les informations relatives à la sécurité des personnes, des véhicules et des routes.



Les mesures à prendre

Une fois connus les risques d'accident, il convient – c'est la deuxième étape – d'opter pour la mesure qu'il convient de prendre afin de prévenir des accidents similaires. Les mesures sont, partout dans le monde, divisées en 3 niveaux (les 3 E), lesquels constituent l'approche complète :

- 1. Engineering (Ingénierie).** Un concept de route à risques (voiture et cyclistes sur la même voie, sans séparation) accroît le risque d'accident. L'objectif visé est celui de l'amélioration de l'aménagement routier, à commencer par les emplacements à haut risque.
- 2. Education.** Tout usager est tenu de savoir comment il/elle doit se comporter sur la route. Lorsque ce savoir est insuffisant, il reste possible de prendre des mesures sous forme de campagnes d'information ou d'éducation scolaire. Ces mesures sont alors orientées sur des groupes-cibles souvent impliqués dans des accidents. L'objectif consiste en l'élaboration des connaissances et des bases nécessaires à l'adoption d'un comportement responsable dans la circulation.
- 3. Enforcement (Application).** Outre la nécessité de disposer de routes sûres et de promouvoir un comportement responsable, une supervision du comportement sera toujours indispensable. L'objectif est de faire respecter la loi de manière ponctuelle partout où le comportement pose problème (par ex. la vitesse) ou lorsqu'interviennent des risques spécifiques (par ex. l'alcool), ceci afin de punir les infractions, envoyer un signal (existe un risque de verbalisation réel) et, par là, éviter que des contrevenants potentiels enfreignent les règles établies.

Les mesures peuvent être mises en œuvre par les instances gouvernementales (amélioration de l'aménagement routier et mise au point de campagnes d'information), mais aussi par des associations réclamant une attention spécifique sur différentes questions. La police (respect de la loi) constitue souvent la pièce maîtresse dans l'approche intégrale.

La sécurité routière est une tâche incombant à différentes parties prenantes et exige que l'on dispose d'une compréhension adéquate des accidents de la route et d'une collaboration étroite desdites parties entre elles, pour autant que l'on veuille prendre des mesures efficaces.

L'approche

Pour que l'approche soit intégrale, une bonne organisation est nécessaire, ce dont chaque partie pourra tirer profit (situation gagnant-gagnant). L'approche doit, dans tous les cas, comprendre les éléments de base suivants :

▪ Enregistrement des accidents

La mise au point d'une politique adéquate de circulation routière commence par le mesurage exact des données. La fiabilité des données est essentielle à l'adoption de mesures correctes. D'où proviennent les données concernées ? Cela commence, bien entendu, par l'enregistrement adéquat des accidents. Pour effectuer des analyses de sécurité routière, il est nécessaire que soit noté le plus grand nombre de caractéristiques possible. Que l'on pense à l'emplacement, l'heure, le nombre de victimes, le mode de transport, la luminosité et la cause de l'accident.

Il est également important de très vite enregistrer les données après qu'ait eu lieu l'accident. On évite ainsi la perte de caractéristiques essentielles. La police est une instance qui, en cas d'accident grave, est souvent présente sur les lieux. Elle est à même d'enregistrer les données pertinentes. Le questionnaire peut être rempli par le personnel d'ambulance ou par les pompiers.

Le citoyen peut également, lorsque l'accident est moins sérieux, contribuer lui-même à l'enregistrement en question. Pour que l'enregistrement des accidents soit optimal, les citoyens doivent être, eux-mêmes, en mesure de notifier les accidents – par ex. par le biais d'une petite application sur leur téléphone mobile.

En combinant l'enregistrement des accidents graves (par la police) et celui des accidents moins sérieux (par les citoyens), on obtient une image plus complète de la situation sur la voie publique. Il est alors possible de prendre les mesures qui s'imposent.

La police a tout intérêt à enregistrer les accidents et à partager les données avec les partenaires impliqués dans la sécurité routière.

Les données d'accidents sont, en fait, des informations de gestion conduisant à des mesures promouvant un aménagement plus sûr de la voie publique et un comportement responsable des usagers dans la circulation. Adopter cette approche permettra à la police d'avoir à intervenir moins souvent pour des accidents et de consacrer plus de temps à faire du travail ciblé en vue de faire respecter les mesures préventives garantissant la sécurité.

■ Gestion des données

Tous les accidents enregistrés sont rassemblés dans une base de données géographique. Les données présentes dans cette base de données ne sont pas pour autant directement utilisables pour des analyses du trafic. En effet, les données doivent être validées, contrôlées quant à leur qualité et être rendues accessibles. Il est également nécessaire de relier entre eux et de synchroniser différents jeux de données (par ex. des jeux de données de la police, des hôpitaux, des assureurs). De plus, il est nécessaire que les données, surtout de nos jours, puissent être rapidement disponibles. En d'autres termes, les données brutes doivent être transposées en informations actualisées et utilisables.

Un deuxième aspect de la gestion de données tient à ce que les assureurs aient également accès aux informations de la police en rapport avec le traitement des sinistres. En mettant ces données à disposition de manière proactive, les assureurs pourront consulter eux-mêmes les dossiers, ce qui permettra de soulager les tâches de la police.

■ Développement des capacités

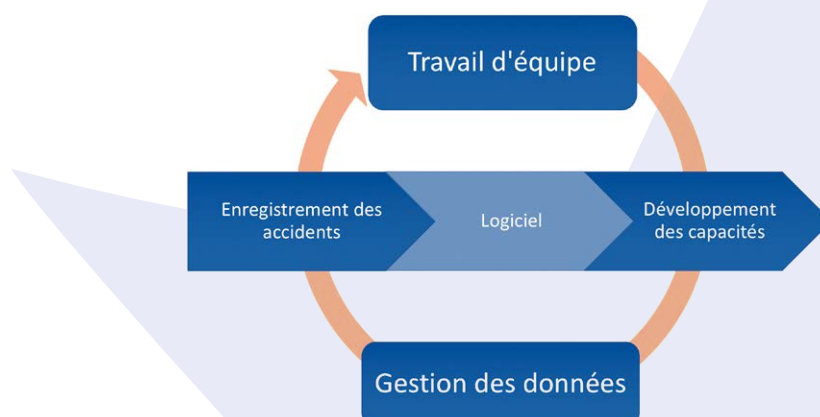
Par la suite, il sera nécessaire que le plus grand nombre de parties intéressées ait accès à ces données. Dans le cadre d'une politique de sécurité routière intégrale, il est essentiel que toutes les parties impliquées aient simultanément accès aux mêmes chiffres, ceci pour pouvoir analyser, déterminer les risques et prendre les mesures qui s'imposent.

■ Accessibilité

En vue du développement des capacités, il est donc essentiel que toutes les parties impliquées aient accès aux données d'accidents. Cela peut être réalisé en développant un logiciel convivial permettant de traduire les données actuelles en informations opérationnelles. C'est de cette manière seulement que les données pourront être proposées de manière ciblée à un groupe important d'utilisateurs et que les parties impliquées pourront utiliser, sans ambiguïté, les données dont elles ont besoin.

■ Un travail d'équipe

Toutes les parties qui travaillent avec les données d'accidents doivent avoir la possibilité, depuis leur environnement de travail, de participer, en tant que coéquipier, au travail de réflexion et de s'investir en vue d'un enregistrement adéquat des accidents. Il est possible que davantage de caractéristiques soient nécessaires ou qu'il manque encore certaines données. Les parties doivent également pouvoir partager entre elles les connaissances qui leur sont particulières, ainsi que d'autres données se rapportant au trafic (comme des données de vitesse et des caractéristiques concernant la circulation), de telle sorte que l'approche intégrale s'effectue de manière plus ciblée et plus complète.



STAR aux Pays-Bas

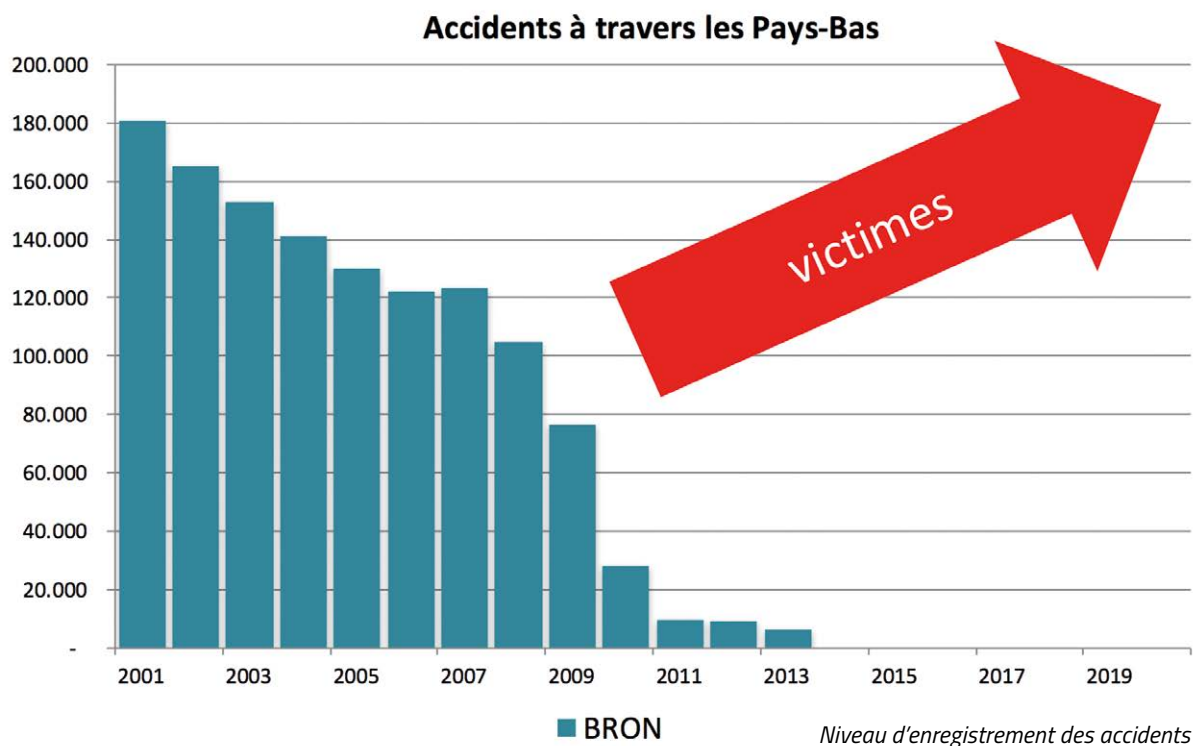
Des enregistrements d'accidents en diminution

En 2012, l'augmentation du nombre de victimes de la route a pesé fortement sur la sécurité routière aux Pays-Bas. Manquaient de bonnes données susceptibles de servir de base à l'élaboration d'une stratégie de la circulation. Il était devenu pratiquement impossible de procéder à des analyses de sécurité. Ce qui explique en partie le manque d'intérêt (politique) pour les questions de sécurité routière.

Une nouvelle approche était donc nécessaire pour ramener les informations sur les accidents à un niveau utilisable. La Police nationale, la Fédération des assureurs et l'entreprise TIC VIA, spécialisée dans la circulation routière, unirent leurs forces et lancèrent l'initiative STAR. L'objectif de cette initiative était de donner une nouvelle impulsion à l'enregistrement des accidents, afin de pouvoir mettre au point une politique adéquate de sécurité routière.

STAR est l'abréviation de Smart Traffic Accident Reporting
(Rapport intelligent des accidents de la circulation)

L'initiative STAR utilisait les éléments de base comme décrit dans le chapitre précédent (Enregistrement des accidents, Gestion des données, Développement des capacités, Accessibilité et Travail d'équipe) afin de donner forme à une nouvelle approche.



Initiative STAR

Afin de garantir l'enregistrement (amélioré) des accidents également dans l'avenir, les 3 initiateurs recherchèrent un large consensus de parties prenantes intéressées dans les questions de sécurité routière. L'initiative STAR comprend, par conséquent, 3 composantes importantes :

1. Le Groupe d'initiative
2. La Concertation des parties prenantes
3. Le Safety Deal

Le groupe Initiative STAR

Les initiateurs fondèrent, pour les besoins de leur collaboration, un groupe d'initiative, lequel donna forme aux éléments de base que sont le Travail de groupe et l'Enregistrement des accidents. On rechercha des parties ayant intérêt à ce que l'enregistrement des accidents soit adéquat : la Police nationale, la Fédération des assureurs et l'entreprise TIC VIA, spécialisée dans la circulation routière. Ces parties forment une chaîne dans le processus de traitement des accidents. Cette combinaison unique de parties privées et publiques exige que chaque partie collabore et s'investisse afin de parvenir à un résultat final qui, autrement, ne pourrait être atteint.

Le groupe d'initiative STAR est un corolaire de la collaboration qui existait déjà entre les assureurs et la police. Aux Pays-Bas, la Loi impose notamment que les procès-verbaux d'accident soient partagés avec les assureurs pour les besoins du traitement des sinistres. La police transmet ces données à une fondation spécialement créée à cet effet, la Fondation des Procès-Verbaux (Stichting Processen Verbaal). Cette fondation rend les procès-verbaux de la police accessibles aux assureurs, aux représentants d'intérêts et aux particuliers. La fondation allège par-là la tâche de la police. L'Initiative STAR a exploité cette forme de coopération en mettant également ces données à disposition pour les analyses de sécurité routière.

"La police encourage l'utilisation de la notification de sinistre par téléphone mobile, de telle sorte que les accidents pour lesquels la police n'est pas présente soient également enregistrés. De cette manière, la notification de sinistre par téléphone mobile a pour effet d'alléger la tâche de la police."

Egbert-Jan van Hasselt, Chef de projet national du Service Infrastructure de la Police nationale

De leur côté, les assureurs ont développé une petite application permettant aux citoyens de déclarer eux-mêmes les sinistres auprès de leur assureur : Notification de sinistre par téléphone mobile. Le lancement de l'application est la première étape de notification numérique et de traitement des sinistres, l'objectif étant de réduire le flux de papier généré par les formulaires européens de constat d'accident. Lors de la notification du sinistre à l'assureur, les données sont simultanément transmises à la base de données nationale des accidents en vue d'analyses de sécurité routière. La promotion de l'application est une tâche incombant à toutes les parties impliquées dans l'Initiative STAR.

Avec l'application Notification de sinistre par téléphone mobile, les parties impliquées dans l'accident peuvent procéder elles-mêmes à la déclaration de l'accident. Les données sont adressées à l'assureur et sont directement transférées (anonymisées) dans la base de données des accidents.

L'Initiative STAR combine, dans une base de données nationale unique d'accidents, les enregistrements effectués par la police et les déclarations d'accidents envoyées aux assureurs. C'est précisément cette combinaison qui rend possible :

- l'amélioration de l'enregistrement des accidents
- l'enrichissement des données d'accidents et la traduction de l'information
- le transfert de l'information actuelle chez les parties responsables de la politique suivie

Le groupe d'Initiative est une Association Publique-Privée dans laquelle la présidence est dévolue à la Police nationale, laquelle représente l'intérêt public de l'enregistrement des accidents. La participation de la Fédération des assureurs à STAR est liée à sa souscription aux principes de la Responsabilité Sociale d'Entreprise (RSE) et à la contribution de STAR à la réduction du coût des sinistres. L'entreprise VIA dispose d'une expertise élargie en matière de sécurité routière combinée à une connaissance approfondie des applications TIC, ce qui lui a permis de prendre à son compte le développement du logiciel, lequel soutient les éléments de base dont nous avons déjà fait mention ci-dessus.



“ Aux Pays-Bas, l'image de la Police nationale fait problème. On reproche à la police d'être responsable du manque de données adéquates. Est surtout critiqué le fait qu'au niveau local, la police ne consacrerait pas suffisamment d'attention à l'enregistrement correct des accidents. Nous sommes, donc, enchantés de pouvoir utiliser STAR. Le fait que nous nous sentions membres à part entière du système suscite une prise de conscience toujours plus grande de l'importance de l'enregistrement des accidents.”

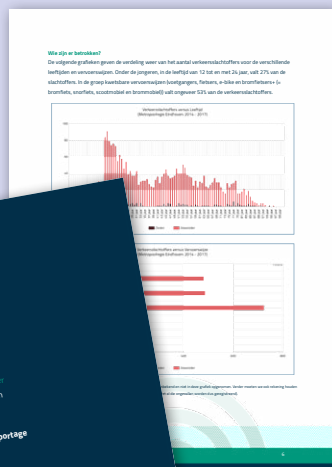
Egbert-Jan van Hasselt, Chef de projet national du Service Infrastructure de la Police nationale

Le groupe d'Initiative a analysé dans le détail la manière d'élaborer une base de données d'accidents en reliant intelligemment entre eux les rôles et intérêts propres aux différentes parties. Il est, par ailleurs, attendu des parties privées qu'elles investissent dans STAR. Pour les assureurs, il s'agit, nommément, de numériser une déclaration d'accident plus efficace et de partager les données destinées à la sécurité routière. Pour VIA, l'essentiel tient à la possibilité de disposer d'une base de données des accidents qui soit de qualité, base de données qu'elle pourra proposer, en combinaison avec son logiciel, aux gestionnaires de route. Parallèlement, l'entreprise a développé une 'boucle de rétroaction' dans le but d'optimiser les enregistrements (pour en savoir plus, reportez-vous au chapitre 'Leçons retenues') et s'est chargée de la gestion des données.

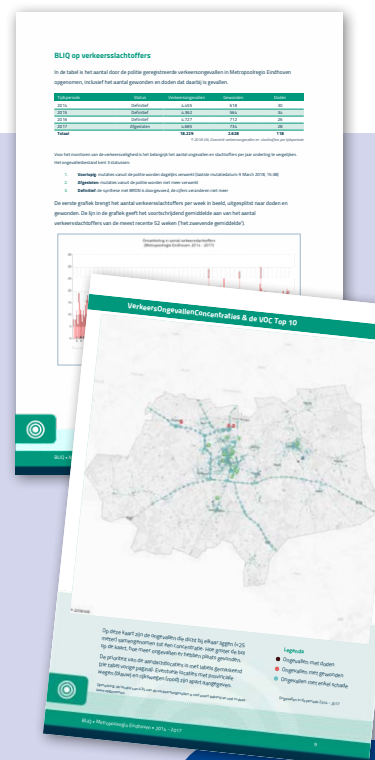
L'objectif prioritaire du Groupe d'initiative est de donner, grâce à une collaboration effective, une nouvelle impulsion à l'enregistrement des accidents. Le groupe contribue, par ailleurs, à l'organisation de l'agenda de la sécurité routière. Il effectue, plusieurs fois par an, sa propre enquête sur les accidents et focalise, du même coup, par le biais de partenaires médiatiques, l'attention sur les questions de sécurité routière.

Aux Pays-Bas, sont réalisées, entre autres, les enquêtes STAR suivantes :

- Accidents impliquant des enfants allant à l'école en début d'année scolaire
- Conduite sous influence pendant les fêtes
- Accidents de moto au cours des premières belles journées de printemps



Le Groupe d'initiative publie 2 fois par an un guide de sécurité routière destiné aux conseils d'administration des gestionnaires de routes (municipalité et provinces) et aux Unités de police. Ce rapport porte le nom de BLIQ (Homophone de Blick, qui signifie 'regard' en néerlandais): Regard sur la route avec des données intelligentes (QI). BLIQ est un rapport complet sur les accidents, élaboré par secteur de travail. Le rapport s'appuie sur des chiffres actuels afin de formuler les aspects à élucider dans la politique à suivre. Ce rapport peut facilement être transmis aux conseillers du conseil municipal. De cette manière, BLIQ contribue à l'inscription de la sécurité routière à l'ordre du jour des agendas et aux demandes concernant les budgets nécessaires.



Concertation des parties prenantes STAR

Comme nous l'avons déjà dit, de nombreuses parties sont impliquées dans la sécurité routière. Nous désignons ces parties par le terme 'parties prenantes'. Pour ces parties prenantes, disposer d'une bonne base de données d'accidents est essentiel. L'Initiative STAR comprend donc une Concertation des parties prenantes, dans laquelle participent les différentes organisations (gestionnaires de routes, instituts de recherche et associations). Cette représentation élargie se traduit par un soutien important et une situation stable, ce qui favorise la continuité de l'enregistrement des accidents. C'est ce qui donne forme à ces éléments de base que sont la 'Capacity Building' (Développement des capacités) et le 'Teamwork' (Travail d'équipe).

Le Groupe d'initiative fonctionne comme point de contact journalier et se réunit au moins une fois par an avec les Parties prenantes. Par le biais de publications et du Bulletin STAR, le Groupe d'initiative informe systématiquement ces dernières sur les derniers développements réalisés.

Les Parties prenantes peuvent, elles aussi, introduire des données. Les données de vitesse (Floating Car Data) en sont un exemple, puisque ces données sont non seulement pertinentes pour les gestionnaires de routes, mais aussi pour la police, laquelle s'efforce de faire respecter la réglementation. Un autre exemple est celui de l'ANWB (Assistance autoroutière) qui a, pour sa part, introduit les résultats d'EuroRAP (Star Rating/Évaluation des risques). Ces données sont mises à disposition de toutes les parties et VIA peut ensuite les combiner avec les données d'accidents, de telle sorte que les risques puissent être évalués.

"Au sein de STAR, notre relation avec les partenaires n'est plus le même. Nous avons davantage de respect les uns pour les autres, parce nous apprenons toujours mieux à connaître nos 'mondes' respectifs. En regardant les choses à distance, tout paraît facile. Cependant, dans la pratique, on se rend compte que les choses sont un peu plus compliquées. J'ai beaucoup appris. Et c'est justement cette connaissance que nous souhaitons internationaliser. Le logiciel, seul ne suffit pas."

Erik Donkers, Directeur de VIA

Gestionnaires de routes



Associations



Instituts de recherche





Le STAR Safety Deal

Le STAR Safety Deal (Accord de sécurité STAR) est la pièce maîtresse de l'Initiative STAR. Il s'agit d'un contrat dans lequel sont consignés tous les objectifs et accords de STAR.

Collaborer dans le cadre de STAR ne peut réussir que si les différentes parties consignent par écrit les accords passés dans le Safety Deal et si elles les respectent. Ce faisant, toutes les parties (membres du groupe d'Initiative et parties prenantes) peuvent se considérer comme des parties à part entière dans la collaboration en question. Il en ressort un plus grand engagement, toutes les parties regardant dans la même direction. Respect réciproque et 'esprit d'équipe' s'en trouvent renforcés : chaque partie est nécessaire à la réalisation des objectifs convenus.

D'autres questions, comme celle du respect de la vie privée et de la publication des données sont réglementées dans le STAR Safety Deal. Le STAR Safety Deal a été signé par tous les membres du Groupe d'Initiative et par toutes les parties prenantes. Dans les grandes lignes, cet accord comprend :

- la description d'objectif de l'Initiative STAR : enregistrer comme il convient tous les accidents de la route. L'objectif est de pouvoir disposer à nouveau, d'ici 2020, d'informations détaillées concernant 200.000 accidents par an. Cela représente quelque 50% du nombre approximatif des accidents de la route intéressant la sécurité routière.
- STAR veut faire en sorte que les citoyens puissent toujours enregistrer facilement et de manière claire les données de base relatives aux accidents.
- Le groupe d'Initiative et les parties prenantes stimulent et soutiennent de différentes manières l'utilisation de l'application et le site web MobielSchadeMelden (Notification de sinistre par téléphone mobile).

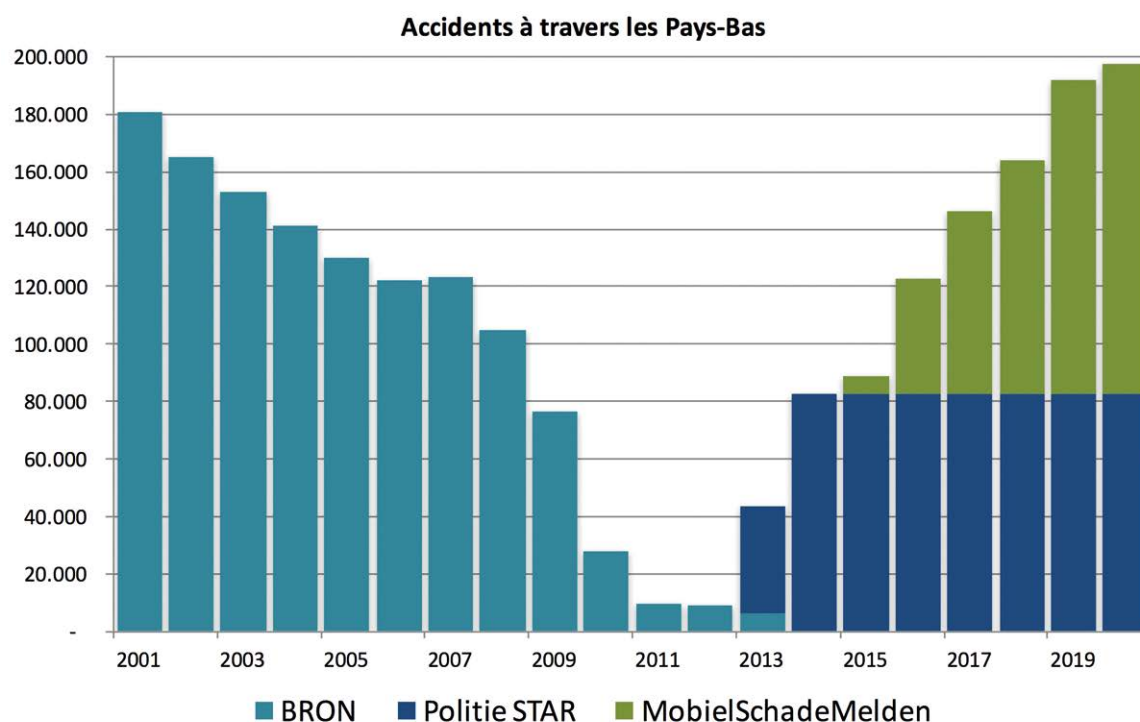
"STAR a doté VIA d'un nouveau modèle de gestion. Au lieu d'attendre que l'administration livre des données 'prêtes à l'emploi', nous avons choisi d'investir dans des données de qualité et d'assumer notre responsabilité, en tant que partenaire dans la chaîne. Naturellement, investir comporte certains risques, mais - c'est le fruit de notre expérience - libère la créativité et permet de se concentrer davantage sur le développement de solutions structurelles. Cela est très stimulant, même si cela demande une certaine discipline. C'est là un commentaire qui revient souvent, dans nos bureaux et, également, chez nos partenaires."

Erik Donkers, Directeur de VIA

Résultats de l'Initiative STAR

Niveau d'enregistrement

Le niveau de l'enregistrement des accidents (et, par là, les possibilités de contrôle de la politique à mener, ainsi que l'effectuation des analyses et des évaluations) c'est considérablement amélioré depuis le lancement de l'Initiative STAR. Le nombre total d'enregistrements en 2017 satisfaisant aux exigences de qualité est, entretemps, passé à 89%. D'autre part, en 2017, nous sommes parvenus à déterminer l'emplacement exact de tous les accidents à hauteur de 75%. C'est là une prestation revenant à la police, avec l'aide de la boucle de rétroaction (feedbackloop).



STAR est parvenu à faire remonter l'enregistrement des accidents à un niveau tel que désormais, cinq ans après son lancement, il est possible de disposer de 4 années de données utilisables (de 2014 à 2017 inclus). Dans le 'Plan stratégique de sécurité routière 2030', mis au point par le Ministère de l'Infrastructure et de la Gestion de l'eau, le Ministère de la Justice et de la Sécurité, l'Association des provinces des Pays-Bas (IPO) et l'Association des municipalités néerlandaises (VNG), on peut lire :

*"Après une phase de dépression, l'enregistrement des accidents, à partir de 2013, s'est de nouveau amélioré. La police a mis en œuvre ce que l'on appelle l'enregistrement Caractéristiques-plus (kernmerkenplus). Dans le cadre du projet STAR (Smart Traffic Accident Reporting) a également été mise au point une boucle de rétroaction (feedbackloop) permettant à la police d'affiner les informations. (...) Tout n'est pas parfait, mais la qualité est désormais à ce point améliorée qu'il est à nouveau possible d'appliquer une politique déterminée en se servant des chiffres de sécurité routière disponibles, surtout lorsque ces derniers sont combinés à une approche fondée sur le risque."*¹

Le traitement de l'enregistrement des accidents a été totalement optimisé par STAR, les données étant désormais quotidiennement mises à jour. Chaque nuit, la base de données du Logiciel VIA et de la carte publique des accidents (sur le site web STAR) sont automatiquement actualisées. STAR livre également, chaque année, les données au Ministère de l'Infrastructure et de la Gestion de l'eau à des fins de publication dans le domaine public.

Grâce à l'amélioration des enregistrements d'accidents, nous avons, désormais, en tant que Police, une bonne image, au niveau national, de ce qui se passe en matière de sécurité routière. Nous sommes à même de déterminer les thèmes se rapportant à notre travail de maintien des régulations et sommes en mesure de signaler les situations dangereuses et les groupes à risques."

Egbert-Jan van Hasselt, Chef de projet national du Service Infrastructure de la Police nationale

Notification de sinistre par téléphone mobile

En 2018, la Notification de sinistre par téléphone mobile a fait l'objet d'une mise à jour élargie et est devenue une plateforme permettant de davantage faciliter, pour les citoyens, la notification d'un accident – par exemple en permettant d'entrer simultanément les données sur 2 smartphones. La plateforme des assureurs offre, elle aussi, davantage de possibilités – comme l'intégration de la Notification de sinistre par téléphone mobile dans les applications d'entreprise des assureurs et l'offre de soutien lors d'un accident.

Les Pays-Bas sont le premier pays dans lequel les citoyens eux-mêmes peuvent enregistrer un accident au moyen d'une petite application, les données en question étant également mises à disposition de la sécurité routière.



"En matière de sécurité routière, STAR nous apporte une expertise que nous pouvons, à notre tour utiliser dans le développement (plus poussé) de l'application Notification de sinistre par téléphone mobile. Étant donné que, dans le cadre du groupe d'Initiative, nous travaillons en collaboration avec des parties publiques, nous créons un soutien important pour l'application Notification de sinistre par téléphone mobile, ce qui est, pour nous, essentiel."

Tjeerd Wierda, directeur de la Fondation s'occupant des processus efficaces des compagnies d'assurance dommages (Stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars (SEPS))



Police

Enregistrement

La police rédige un procès-verbal et enregistre l'accident avec l'aide éventuelle d'un smartphone

Grave accident de la circulation Il se produit un accident grave

Données brutes

Les enregistrements sont rassemblés par la police et transmis quotidiennement de manière anonyme

Formulaire numérique européen de constat d'accident

Grâce à une petite application (MobielSchadeMelden/Notification de sinistre par téléphone mobile) toutes les parties impliquées notifient elles-mêmes l'accident

Accident de la circulation

Il se produit un accident moins grave

Les données brutes

Les données reçues sont transmises sans délai et de manière anonyme

Assureur

Entreprise TIC spécialisée en Ingénierie routière

Accélérateur de qualité

Avec l'aide d'un logiciel intelligent, les données reçues font l'objet d'une évaluation

Connaissance et expérience

Une entreprise capable d'investir et disposant de connaissances en matière d'ingénierie routière et de technologies TIC assure le traitement du 'data 4 service'

Gestionnaire de routes / Parties prenantes

Rétro-information

L'accélérateur de qualité transmet automatiquement la rétro-information sur l'enregistrement à la police et livre les outils permettant de l'améliorer

Rapport BLIQ

Un rapport de sécurité routière standard développé par STAR, proposant une vue actuelle de la sécurité routière dans un secteur de gestion donné et permettant la détermination de l'agenda, ainsi que l'établissement des priorités.

Le collègue numérique

Avec l'aide d'un logiciel intelligent, les données sont transposées en signaux, contrôle, analyses et cartes

1001001
0100100
0111101



Back-office

Chaque administrateur du logiciel (partie prenante) peut lui-même déterminer qui a ou non accès aux données

Gestion des données

La base de données est enrichie, mise en rapport avec les cartes détaillées et convertie en information à l'aide d'algorithmes spécifiques

Politique

La base d'information fournie par le Collègue numérique (Digitale Collega) permet d'établir une approche ciblée et de procéder à une évaluation

Les leçons retenues

L'Initiative STAR existe depuis plus de 5 ans déjà aux Pays-Bas. Au cours de ces années, nous avons retenu un certain nombre de leçons formant les piliers d'une approche durable. Avec un processus intelligent de rapport de trafic, ce savoir peut contribuer à la réussite rapide du lancement de l'Initiative STAR à l'étranger.

Enregistrement efficace des accidents

Plus les parties auront de facilité à enregistrer les accidents, plus les enregistrements seront rapides et fréquents. C'est la raison pour laquelle l'initiative STAR a rédigé un questionnaire destiné à l'enregistrement des accidents, lequel permet de rassembler les données souhaitées en fonction de différents objectifs. Est tenu compte de la collecte de données indispensables à la police, aux assureurs et à la sécurité routière. Il est donc possible de faire un usage combiné du questionnaire, ce dernier faisant en sorte que la collecte de données soit objective. Le questionnaire est, évidemment, disponible pour les smartphones, de telle sorte qu'il soit également possible de faire usage de technologies comme le système GPS afin de déterminer l'emplacement exact de l'accident. Pour rendre le questionnaire 'intelligent', on enregistre dans la base de données une partie des caractéristiques par le biais d'un enrichissement automatique (p. ex. information concernant le véhicule, luminosité, virage, rotonde). De cette manière, le questionnaire reste court, ce qui est favorable au taux d'enregistrement.

Par ailleurs, VIA a créé un service pour Notification de sinistre par téléphone mobile (MobielSchadeMelden) permettant d'obtenir une qualité et une exactitude de données garantissant des analyses fiables.

La gestion de données par des parties privées : Service4Data

La gestion des données dans le cadre de la collaboration est un facteur essentiel. Seule une bonne gestion des données permet d'obtenir une information fiable. Les données d'accidents doivent être entretenues, actualisées, gérées et sécurisées en permanence. Les données présentes doivent être complètes, fiables et être ponctuellement disponibles pour les décideurs.

"Rétrospectivement, je dois bien dire que c'est précisément la collaboration et l'estime réciproque entre les parties qui ont pu faire que ce projet soit une aussi belle réussite. Nous avons fortement investi dans le concept 'Service4Data' et nous nous attendons à un possible retour d'investissement. Cependant, nous considérons que la rétroaction positive des clients et des partenaires est tout aussi importante."

Erik Donkers, Directeur de VIA

Aux Pays-Bas, nous avons appris que la gestion des données doit être aux mains d'une partie unique, étant donné que cette gestion est en rapport avec différents éléments appartenant à plusieurs parties. La gestion des données constitue la base de la collaboration. La solution a été trouvée dans une partie privée TIC disposant d'une expertise en matière de circulation routière, une partie donnant une priorité totale à la gestion des données et susceptible d'investir elle-même dans ce domaine.

Aux Pays-Bas, Service4Data est la forme adoptée par l'Initiative STAR pour pouvoir proposer la gestion de données. Service4Data suppose que VIA ait développé des logiciels aptes à soutenir totalement la police dans le processus de collecte et de traitement des données. VIA propose ensuite les données, y compris l'abonnement logiciel, aux décideurs et aux gestionnaires de routes (les parties demandeuses de ce type de données). Résultat : un fonctionnement de marché et, de ce fait également, d'un côté l'intérêt d'un exercice correct de gestion de données et de l'autre un produit logiciel adéquat à développer pour des analyses et des rapports complets.

VIA a développé un produit logiciel en vue de soutenir assureurs et police dans le cadre de l'enregistrement des accidents, ceci afin que les décideurs et les gestionnaires de routes puissent réaliser leurs tâches en contractant un abonnement logiciel.

"La boucle de rétroaction, avec laquelle nous pouvons améliorer nos enregistrements, est un très bon outil. De cette manière, nos agents, dans la rue, prennent toujours plus conscience de l'importance d'un bon enregistrement des accidents."

Egbert-Jan van Hasselt, Chef de projet national du Service Infrastructure de la Police nationale

Boucle de rétroaction

L'un des résultats du Service4Data est le 'feedbackloop', la boucle rétroactive que VIA a développé pour la police. Lorsque VIA reçoit les données brutes de la police, elle effectue sur elles un contrôle de qualité. Il peut en ressortir, par exemple, que dans le cas d'un accident donné, des caractéristiques essentielles n'aient pas été enregistrées. Par le biais de la boucle rétroactive, la police peut encore compléter ce qui fait défaut.

Par ailleurs, le logiciel envoie périodiquement à la police, comme faisant partie de la boucle de rétroaction, des rapports de statut, aussi bien au niveau de la direction qu'au niveau de la base. Dans ces rapports, est mentionné le nombre d'accidents 'correctement' enregistrés ainsi que ce qui doit être amélioré.

Les Parties privées investissent dans la collaboration

Nous l'avons déjà dit : pour que l'Initiative STAR soit un succès, il est nécessaire que les parties privées investissent. VIA assure la gestion des données sous la forme du Service4Data.

La Fédération des assureurs a abrité la gestion et la maintenance de MobielSchadeMelden (Notification de sinistre par mobile) auprès de la Fondation s'occupant des processus efficaces des compagnies d'assurance dommages (Stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars (SEPS)). La fondation ne poursuit aucun but lucratif, mais travaille selon le principe du partage des coûts. En d'autres termes plus les parties à utiliser l'application sont nombreuses, moins les coûts sont élevés. Ce qui laisse à d'autres pays la possibilité de se joindre aux parties déjà impliquées. La notification de sinistre par téléphone mobile remplace donc le formulaire européen de constat d'accident. De plus, s'offre également par-là la possibilité de notifier dans sa propre langue des accidents survenus dans d'autres pays européens.

Partenaires médiatiques en sécurité routière

L'initiative STAR a travaillé dur pour pouvoir à nouveau disposer d'une base de données d'accidents utilisable. Pour faire en sorte que cette base de données soit utilisée au maximum, STAR fait elle-même entrer la sécurité routière chez les citoyens, les politiciens et les décideurs. À cet effet est collaboré avec des partenaires médiatiques publiant des résultats de recherche intéressants ayant le mérite d'exposer clairement aux usagers les points à élucider en matière de sécurité routière et de mettre ces points à l'ordre du jour sur l'agenda des décideurs. Un autre avantage est qu'est systématiquement démontrée l'importance d'une bonne base de données, ce qui est très encourageant pour STAR.

Logiciel intelligent : Le collègue numérique

Le collègue numérique aide activement l'utilisateur dans ses différentes tâches, ce qui lui permet de travailler plus facilement, plus rapidement et de manière plus ciblée. À cet effet, VIA a réuni dans un programme logiciel standard disponible sur le marché des connaissances concernant la sécurité, les données d'accidents et les aspects relevant des technologies de l'information et de la communication (TIC) : le VIA Software.

Le collègue numérique soutient différentes fonctions par le biais d'une page d'accueil. La page d'accueil contient une fonction d'alarme pour les cas sérieux, la liste de concentration des accidents de la route, un relevé des collègues et des publications récentes. On y trouve des applications spéciales pour décideurs (Dashboard), gestionnaires de routes (cartes thématiques), spécialistes (possibilités d'analyse élargies) et un rapport de politique complet (BLIQ) destinés aux conseillers avec points concrets devant retenir l'attention.

En savoir plus sur les différentes composantes du logiciel ?

Consultez la brochure 'VIA Software'. (www.via.software/Downloads)

"Dans STAR, nous avons appris à parler la langue des uns des autres, si bien que nous avons développé une compréhension mutuelle de la situation et des possibilités de chacun. L'industrie des assurances assume avec plaisir sa responsabilité sociale pour, de cette manière, dans le cadre de cet 'écosystème', contribuer à la sécurité routière. L'autre avantage est que cela est bon pour notre réputation."

Tjeerd Wierda, directeur de la Fondation s'occupant des processus efficaces des compagnies d'assurance dommages (Stichting Efficiënte Processen Schadeverzekeraars (SEPS))

STAR en bref

La sécurité routière est une tâche incombant à plusieurs parties. Ce n'est que lorsque ces parties collaborent entre elles qu'il est alors possible de générer une base de données fiable et complète intégrant les accidents enregistrés par la police et les assureurs. L'initiative STAR est un exemple de la manière dont il est possible de mettre en place cette collaboration. La police, les assureurs et les spécialistes de VIA travaillent ensemble dans un groupe d'initiative selon le principe du 'Service4Data'. La concertation des parties prenantes – gestionnaires de routes, associations et chercheurs – apporte des informations tirées du 'marché'. Les objectifs et accords sont établis dans le STAR Safety Deal. Chaque partie est membre à part entière et contribue, de la manière qui est la sienne, à la réalisation de l'objectif : un enregistrement efficace des accidents et des analyses fiables par le biais d'un logiciel intelligent.

Aux Pays-Bas, STAR a fait en sorte que soient disponibles 4 années de données d'accidents historiques. De plus, des données journalières actuelles sont mises à disposition pour les analyses de sécurité routière et les rapports, et ce, au niveau national, régional et local.

Pour en savoir plus sur STAR, voir

www.star-traffic-accidents.eu



Juli 2018

www.star-traffic-accidents.eu

STAR est une initiative de la police, des assureurs et de l'entreprise TIC spécialisée dans la circulation routière :

