

Le Laboratoire informatique d'Avignon au cœur du projet de recherche « Le Petit Camion »

Avignon Université annonce la participation de son Laboratoire Informatique d'Avignon (LIA) au projet de recherche *Le Petit Camion*, une initiative ambitieuse visant à améliorer la prise en charge des appels d'urgence grâce à l'intelligence artificielle.

Ce projet, financé par l'Agence nationale de la recherche (ANR) à hauteur de 720 000 €, s'inscrit dans l'axe « Sécurité globale, résilience et gestion de crise, cybersécurité ». Il est mené en collaboration avec plusieurs partenaires scientifiques et opérationnels, pour une durée de 48 mois, avec des expérimentations en conditions réelles dans les centres de traitement des alertes.

Un événement de lancement s'est tenu le 6 février dernier au Service départemental d'incendie et de secours de la Haute-Garonne (SDIS 31) à Colomiers, en présence des partenaires du projet.

Un projet pour mieux comprendre et traiter les appels d'urgence

Les centres d'appels d'urgence reçoivent en moyenne 1000 appels par jour, souvent dans des conditions de stress intense où des informations clés peuvent être ignorées. Une phrase anodine, comme « *Vous envoyez bien un petit camion, hein ?* » a joué un rôle déterminant lors d'une intervention où le véhicule de secours standard n'a pas pu accéder au sinistre à cause de l'étroitesse de la rue. En proposant une analyse automatique de la conversation entre le requérant et l'opérateur, le projet vise à éviter de tels malentendus.

Pour répondre à cet enjeu, *Le Petit Camion* développe des outils basés sur l'intelligence artificielle permettant d'analyser le contenu linguistique des conversations, détecter l'intelligibilité de la parole, le degré d'attention et les bruits de fond.

Le projet repose sur une collaboration entre chercheurs et opérateurs de terrain, pour concevoir des solutions pratiques tout en respectant l'autonomie des opérateurs dans leurs missions. Il intègre une utilisation éthique de l'IA pour améliorer la gestion des interventions d'urgence, tout en prenant en compte les aspects réglementaires, notamment en ce qui concerne le Règlement Général de Protection des Données (RGPD).

Le rôle du Laboratoire informatique d'Avignon

Dans le cadre de ce projet, le Laboratoire informatique d'Avignon (LIA) apporte son expertise en traitement automatique de la parole et du langage. Son implication porte sur deux axes :

- Vérification de la cohérence linguistique des appels en croisant les transcriptions audio avec les informations saisies par les opérateurs, en partenariat avec Inria.
- Analyse de la qualité des échanges appelants/opérateurs, en collaboration avec l'IRIT, pour évaluer l'impact des bruits de fond, l'intelligibilité de la parole et le niveau d'engagement des opérateurs.

CONTACT PRESSE

Gaëlle FABRE
Chargée de communication
06 99 79 01 00 - gaelle.fabre@univ-avignon.fr

Un impact concret pour les services d'urgence

À travers une approche collaborative impliquant plusieurs SDIS, des chercheurs et des industriels, ce projet permettra de développer des outils innovants pour fiabiliser l'analyse des appels et accompagner les opérateurs dans leur mission. En misant sur l'open science, ce projet favorisera le partage de méthodologies et de ressources précieuses pour l'ensemble des services d'urgence. À terme, il contribuera à optimiser la gestion des appels de secours et à renforcer la formation des opérateurs, avec un impact direct sur l'efficacité des interventions et la sécurité des citoyens.

Un consortium d'experts mobilisés

Le projet est coordonné par Jean-François Bonastre, directeur de recherche à Inria Défense et Sécurité et professeur au Laboratoire informatique d'Avignon (LIA). Il réunit plusieurs partenaires :

- Institut national de recherche en sciences et technologies du numérique (Inria)
- Laboratoire Informatique d'Avignon (LIA – Avignon Université)
- Institut de Recherche en Informatique de Toulouse (IRIT – Université de Toulouse)
- Service départemental d'incendie et de secours de la Haute-Garonne (SDIS 31)
- AnthroPi, entreprise de services numériques spécialisée en IA

À propos du Laboratoire informatique d'Avignon

Le LIA est une unité propre de recherche (UPR 4128) qui regroupe les enseignants-chercheurs en informatique d'Avignon Université ainsi que des personnels administratifs, techniques, ingénieurs, doctorants et étudiants de master durant leur stage de recherche. Le laboratoire est intégré au Centre d'enseignement et de recherche en informatique (CERI), composante d'Avignon Université. Composé d'environ 90 personnes, dont 29 permanents et une quarantaine de doctorants qui travaillent dans le domaine du traitement automatique de la parole et du langage, les réseaux, et la recherche opérationnelle, le laboratoire est structuré en deux équipes : CORNET & SLG. Impliqué dans de nombreuses collaborations industrielles et académiques, au niveau international, national et régional, le LIA porte la chaire LIAvignon de partenariat industriel en intelligence artificielle, avec un focus particulier dans le domaine du traitement de la voix, de la parole et du locuteur.

CONTACT PRESSE

Gaëlle FABRE
Chargée de communication
06 99 79 01 00 - gaelle.fabre@univ-avignon.fr