

Liste FAQ BE-Alert pour les autorités locales - BE-Alert

Des questions ? Envoyez-les à: be-alert@ibz.fgov.be

Cette liste est régulièrement mise à jour.

(dernière actualisation: 2 décembre 2019)

Généralités

Qu'est-ce que BE-Alert?

Une alerte efficace est essentielle pour s'assurer que les citoyens agissent correctement. Les autorités doivent ainsi pouvoir alerter rapidement, clairement et efficacement leurs citoyens en cas de situation d'urgence. Pour soutenir les autorités dans cette mission, le Centre de Crise National (SPF Intérieur) offre la possibilité de souscrire au système d'alerte BE-Alert.

BE-Alert est un canal d'alerte qui peut être utilisé lors d'une situation d'urgence. L'utilisation de BE-Alert doit toujours cadrer dans une stratégie d'alerte bien réfléchie. Cette stratégie est expliquée dans la nouvelle publication du Centre de Crise « Alerter pour sauver des vies ».

Quelle société fournit BE-Alert?

Le contrat pour BE-Alert a été attribué à la firme Telenet Business (Wommelgem/Zaventem). Telenet Business a beaucoup d'expérience en matière de solutions telecom pour les autorités (locales). Pour la plateforme technique sous-jacente, ils font appel à la solution de la firme Gedicom (FR). Elle a des clients belges comme Beveren, Wetteren et le Centre de Crise de la région wallonne.

Sur combien de temps s'étend le contrat ?

Le contrat avec Telenet Business s'étend sur une période de 6 ans, jusqu'au 21 septembre 2022. Il peut être rompu en cas de graves problèmes. L'accord-cadre prend fin à cette date et le Centre de Crise prévoit une solution garantissant la continuité (éventuellement avec un autre entrepreneur et à d'autres conditions avec respect pour la législation relative aux adjudications publiques).

Quel est l'avantage de l'adjudication centrale par le Centre de Crise ?

Le Centre de Crise National intervient comme autorité adjudicatrice. Grâce à l'adjudication centralisée les autorités locales peuvent y participer facilement et à un tarif conforme au marché.

Pour les autorités qui décident de souscrire à BE-Alert via l'adjudication centrale, une formation pratique suivra. Après cette formation (gratuite) les autorités participantes disposent de suffisamment de connaissances pour engager rapidement et efficacement le système d'alerte lors d'une situation d'urgence.

De plus, les autorités peuvent faire appel à l'appui permanent (24h/7j)

Quelle est la différence entre l'accord type 1 et type 2?

La convention type 1 est réservée exclusivement aux communes, gouverneurs et au Centre de Crise dans le cadre de l'alerte de la population lors des situations d'urgence. Cette activation type 1 permet d'alerter des groupes préalablement définis et la population sur base des enregistrements du citoyen dans une zone précise. De plus, en 2017-2018, les possibilités ont été considérablement étendues grâce à l'intégration de diverses nouvelles technologies. Par exemple, il existe Alert-SMS basé sur les données des GSM présents dans une zone définie - indépendamment de l'enregistrement des adresses par le citoyen, de l'intégration avec ICMS... Cette technologie est opérationnelle depuis 2017 via la procédure manuelle et est disponible pour toutes les communes connectées. Depuis octobre 2018, le système est également entièrement intégré à la plate-forme BE-Alert.

La convention type 2 est pour toutes les autres entités qui ne sont pas désignées dans le cadre de l'AR sur la planification d'urgence (16 février 2006) pour alerter directement la population en cas d'une situation d'urgence (par ex. la zone de police). Ces acteurs ne sont pas habilités à demander une connexion type 1. La connexion type 2 permet uniquement d'alerter les groupes préalablement définis.

Le prix pour le type 1 et le type 2 est le même ; les compétences et, par conséquent, les fonctionnalités dans BE-Alert sont différentes.

Les utilisateurs type 1 et les utilisateurs type 2 peuvent choisir pour l'option supplémentaire PLP.

Est-ce que chaque autorité locale est obligée de souscrire à BE-Alert ?

L'alerte est une obligation importante et légale. Les différentes autorités chargées de la planification d'urgence et de la gestion de crise (bourgmestre, gouverneur et ministre) ont ainsi la tâche de se préparer à rendre l'alerte lors d'une situation d'urgence aussi efficace que possible. Le fait de pouvoir disposer de plusieurs canaux efficaces est essentiel. Pour soutenir les autorités dans cette mission, le Centre de Crise National (SPF Intérieur) offre la possibilité de souscrire à BE-Alert.

La seule obligation est de se préparer aussi efficacement que possible à une alerte. Les autorités sont toutefois libres de choisir les canaux d'alerte à engager. BE-Alert peut être un outil.

Comment BE-Alert peut-il être engagé de la manière la plus efficace ?

Comme pour les autres aspects de la planification d'urgence et de la gestion de crise, l'utilisation efficace de BE-Alert dépend d'une bonne préparation. Ceci signifie concrètement:

- Être au courant des possibilités (techniques) d'alerte de la population, éventuellement élaborées dans les scénarios. Le guide 'Alerter pour sauver des vies' peut constituer une base.
- Le rassemblement actif et l'insertion des adresses des citoyens.
- L'élaboration des listes d'adresses, des scénarios, des zones, des messages types, des installations, ... dans BE-Alert.
- Une utilisation régulière de BE-Alert (par ex pour le test ou l'envoi des messages d'intérêt général).
- Participation à ou organisation d'une formation et feedback des expériences.

De plus, l'helpdesk ne peut absolument pas être garant d'une alerte optimale efficace si la commune n'a rien préparé elle-même.

Est-ce que l'engagement de BE-Alert est lié à une phase?

L'engagement de BE-Alert n'est pas lié à une phase (communale, provinciale ou fédérale). Il revient aux autorités (locales) d'évaluer l'opportunité de l'engagement de BE-Alert. Il est donc aussi possible d'engager BE-Alert en cas de menace (par exemple inondation, activation du plan de délestage,...) ou même pour la diffusion de messages d'intérêt général.

Quel est le lien entre BE-Alert et le fonctionnement BIN?

Un module spécifique a été élaboré dans BE-Alert pour la communication BIN. Ce module BIN est une option qui peut être prise moyennant paiement par les entités (à la fois type 1 et type 2) qui souscrivent à la plateforme de base.

Est-ce que les autorités peuvent s'exercer avec BE-Alert?

Dans BE-Alert, la possibilité a aussi été prévue (outre l'envoi d'alertes en temps réel) de réaliser des messages tests ou une simulation. Ce modus permet d'exercer toute la procédure de rédaction et de préparation de l'envoi sans procéder réellement à l'envoi.

Il est aussi conseillé d'envoyer régulièrement un message test réel avec BE-Alert. Les citoyens prennent ainsi conscience du fait que le système est encore toujours opérationnel. Le test de BE-Alert peut être annoncé via les canaux locaux et associés à un appel à s'enregistrer.

Est-ce que BE-Alert peut aussi être utilisé pour la non-alerte?

Outre l'alerte de la population pendant une situation d'urgence, BE-Alert peut aussi être engagé pour permettre un bon déroulement des alertes internes (ex l'alerte du comité de coordination).

Des messages d'information peuvent aussi être envoyés. Il s'agit de messages d'intérêt général (par ex. information sur le retrait des immondices). L'accord-cadre exclut clairement les messages commerciaux ou promotionnels.

Caractéristiques et possibilités techniques de BE-Alert

Quels sont les avantages opérationnels de BE-Alert?

Les principaux avantages de l'alerte via BE-Alert sont:

- L'alerte intégrée via différents canaux (messages vocaux vers téléphone fixe ou mobile, SMS, email, fax et médias sociaux).
- Fonctionnalités uniques (ex. Alert-SMS, connexion réseau sirène et ICMS, destinataire clair ...).
- Opérationnel 24h/7j.
- Convivialité: déclencher une alerte est possible via une plateforme internet sécurisée, une application smartphone et par téléphone.
- Appui pour les utilisateurs : formations, assistance téléphonique (24h/24 et 7j/7).
- Une application évolutive : les nouvelles technologies seront mises en œuvre dans BE-Alert.
- La possibilité de travailler uniformément sur les différents niveaux hiérarchiques et au-delà des frontières communales.

Quelle est la configuration de base de BE-Alert?

La configuration de base est composée de:

- Canaux oraux: 600 canaux disponibles via deux sites belges (et une capacité supplémentaire éventuelle de 600 canaux via des sites français): des centaines d'appels par minute (en fonction de la durée de l'appel et de la réaction par les récepteurs).
- Canaux SMS: minimum 100 sms par seconde.

- Canaux Email: minimum 10.000 mails par seconde.

De quelle manière le groupe destinataires ou zone d'alerte peut-il être sélectionné ?

Une alerte efficace se fait via la sélection d'une zone d'alerte bien réfléchie ou l'utilisation d'une liste spécifique:

- Sur base de caractéristiques géographiques (par quartier, rue, code postal,...). Ils peuvent éventuellement être définis à l'avance et conservés sous forme de liste (ex certains secteurs autour d'un site nucléaire) .
- Sur base d'une zone dessinée sur une carte, il est possible d'alerter les personnes qui se sont enregistrées sur BE-Alert. Un Alert-SMS peut aussi être envoyé aux personnes qui se trouvent dans la zone et qui ne se sont pas enregistrées à l'avance.
- Sur base de la langue transmise par la personne concernée lors de l'inscription à BE-Alert.

Via quels canaux est-il possible d'alerter ?

BE-Alert permet une alerte rapide via différents canaux de communication:

- Messages oraux vers numéros fixes et mobiles
- Messages SMS
- Via BE-Alert, un message peut être envoyé vers les médias sociaux des autorités concernées.
- Enfin, il est possible d'envoyer des mails et des fax via BE-Alert.

À partir de quels appareils est-il possible d'activer BE-Alert ?

Il est possible de déclencher une alerte en seulement quelques clics via:

- La plateforme internet sécurisée.
- Une application smartphone et tablette.
- Un serveur vocal par téléphone.

BE-Alert sera convivial et proposé dans les trois langues nationales.

Quelles sont les possibilités de Alert-SMS?

Depuis 2017 il est possible d'envoyer un Alert-SMS aux personnes qui se trouvent physiquement dans les environs d'un incident. Tous les appareils téléphoniques mobiles dans les environs reçoivent un message SMS, également sans inscription préalable. Aucune inscription préalable n'est requise pour cette alerte. L'utilisation du canal Alert SMS ne peut se faire que sous des conditions strictes et seulement en cas de situation d'urgence réelle.

Les frais de communication liés à l'envoi d'un Alert-SMS seront pris en charge par les opérateurs de réseau mobiles. Le parlement a approuvé fin 2016 le cadre légal.

Est-ce que le citoyen doit installer quelque chose sur son appareil GSM pour recevoir un Alert-SMS ?

Tous les citoyens ayant un gsm et présents dans la zone sélectionnée, recevront un AlertSMS. Il ne faut rien installer sur l'appareil. L'appareil doit évidemment quand même être allumé.

La portée d'Alert-SMS est donc maximale. Attention : ceci ne signifie pas que tout le monde a effectivement lu et compris le message.

Est-il possible de demander un feedback du destinataire (qui a reçu/compris le message)?

Pour les canaux d'alerte classiques (SMS, messages vocaux, fax, email,...) ainsi que pour les Alert-SMS, BE-Alert donnera un aperçu précis de l'envoi et, si nécessaire, une confirmation de réception du message. Ces résultats sont présents sous forme de liste et visuel (sur la carte et comme diagramme). Les résultats permettent de créer un nouveau groupe (par exemple les récepteurs qui ne confirment pas) afin de permettre une nouvelle action ou alerte de manière ciblée.

Quelles coordonnées de contact figurent actuellement dans BE-Alert?

Toutes les coordonnées qui ont été introduites par les citoyens depuis 2014 dans le cadre du projet pilote et les coordonnées publiques (annuaire téléphonique) sont reprises dans BEAlert.

Pourquoi est-il opportun que les gens s'inscrivent à BE-Alert?

Malgré la nouvelle fonctionnalité Alert-SMS il est utile de pouvoir aussi disposer de la possibilité d'alerter sur base de(s) l'adresse(s) mentionnée. Il est ainsi possible d'alerter les personnes qui ne sont pas présentes dans la zone d'alerte mais qui y vivent. L'envoi très ciblé des messages (ex. évacuation d'une rue) doit de préférence se faire à l'aide du fichier d'adresses plutôt que dans toute la zone de couverture d'un mât gsm.

L'inscription dans BE-Alert reste donc toujours utile.

Un citoyen s'inscrit à BE-Alert mais la commune ne souscrit pas à BE-Alert. Est-ce que ce citoyen sera alerté ?

La commune est obligée de préparer l'alerte et de l'exécuter effectivement lors d'une situation d'urgence. Il n'est pas obligatoire d'avoir recours à BE-Alert pour le faire. Les

citoyens d'une commune qui n'a pas souscrit ne seront dès lors pas alertés lors d'une situation d'urgence via BE-Alert (malgré qu'ils soient peut être bien inscrits) mais via d'autres canaux de la commune. Dans le cadre de la communication des risques et de l'autonomie, il est conseillé de communiquer également de manière locale sur les différents canaux d'alerte.

En cas d'alerte par les services du gouverneur ou le Centre de Crise National, les citoyens de communes non inscrites pourront également être alertés via BE-Alert. Malgré le fait que la commune ne souscrit pas elle-même à BE-Alert, il peut quand même être utile que les citoyens s'inscrivent. Une fausse attente ne peut toutefois pas être créée, il est conseillé de prévoir une communication (locale) préalable précise.

Est-il possible d'importer les listes existantes dans BE-Alert?

Il est effectivement possible d'importer facilement les listes existantes de coordonnées dans BE-Alert (ex. liste des écoles, médecins...).

Quel est le lien entre BE-Alert et ICMS?

Lors du lancement d'un logbook, une notification peut alors être envoyée aux services compétents (sans remplacer les avertissements existants).

ICMS et BE-Alert ont la possibilité d'importer et d'exporter des données (ex. données cartographiques, données de contact,...). Lors de la préparation de la connexion entre ICMS et BE-Alert, on examinera quelles données sont opportunes pour échanger et comment il vaut mieux le faire pour garantir la convivialité des deux systèmes.

COUT

Quels sont les coûts liés à BE-Alert?

Une très grande partie est financée par le Centre de Crise comme centrale de marché. Il s'agit de tous les frais de développement, des coûts d'intégration pour les nouvelles technologies des prochaines 6 années, d'un coût d'abonnement substantiel et de plusieurs coûts liés aux campagnes d'information pour les citoyens. Ces investissements rendent le système viable et font en sorte que les coûts pour les entités sont réduits et restent garantis pendant toute la durée du contrat (c-à-d jusqu'au 21 septembre 2022).

Pour les entités qui s'inscrivent, il y a des frais d'activation uniques de 100 euro et des frais d'abonnement annuel de 1100 euro. Les frais d'abonnement ne tombent pas en même temps que l'année calendrier mais sont valables pendant 12 mois. Il est ainsi possible de choisir soi-même le jour de lancement.

Il y a également des frais de communication de 0,10 euro par unité (1 sms ou 1 minute). Pour envoyer par exemple deux messages par SMS à 100 membres, vous payez 20 euro (2 messages mais à chaque fois 100 membres à 0,10 euro par message). L'envoi des messages via email, facebook ou twitter est gratuit via BE-Alert.

Tous ces prix sont hors TVA.

Quels sont les frais de communication vers les numéros étrangers (ex numéros de téléphone des pays voisins dans la zone frontalière ?

Les frais de communication avec les numéros mobiles des pays voisins est fixé à 150%, c.-à-d. 0,15 euro par unité (hors TVA). Le principe reste le même : la première minute est facturée à 0,15 euro, ensuite au pro rata par seconde.

Est-ce que les packages de communication prepaid doivent être utilisés avant une certaine date ?

Les unités prepaid acquises peuvent être utilisées jusqu'au 21 septembre 2022. L'accord-cadre expire à ce jour-là et le Centre de Crise National prévoit une solution qui garantit la continuité (éventuellement avec un autre entrepreneur et à d'autres conditions tout en respectant la législation sur les marchés publics).

MODALITES D'INSCRIPTION

Qui peut souscrire au module d'alerte de BE-Alert?

Le module d'alerte de BE-Alert est destiné exclusivement aux communes, gouverneurs et au Centre de Crise dans le cadre de leurs obligations légales d'alerter les citoyens lors d'une situation d'urgence Alerte de la population lors des situations d'urgence (partie concrète de la discipline 5). Chaque commune pourra alerter ses habitants, il en va de même pour les gouverneurs de province ou le Centre de Crise au niveau national.

Ma commune a un accord de collaboration avec les autres communes pour la planification d'urgence. Est-ce que chaque commune doit souscrire séparément ?

Chaque commune participante doit disposer de BE-Alert. Il est toutefois possible de commander par la suite une petite intégration chez Telenet Business qui fait en sorte qu'une plateforme coordinatrice soit créée pour l'accord de collaboration en question.

Comment puis-je concrètement m'y inscrire?

Le module d'alerte BE-Alert est exclusivement réservé aux Communes, Gouverneurs et Centre de crise dans le cadre de leurs obligations légales d'alerte de la population lors de situations d'urgence.

Pour y souscrire, il faut passer par la conclusion des documents suivants:

- Une [convention BE-Alert](#) entre le Centre de crise et l'entité inscrite, à compléter en deux exemplaires et à renvoyer au Centre de crise.
- Un bon de commande ([pour les types 1](#), [pour les types 2](#)) à compléter et à transmettre à Telenet Business.
- Un [formulaire pour les personnes de contact](#) à compléter et à transmettre à Telenet Business.

Pour l'instant, l'inscription n'est possible que sur papier. À terme, on veillera également à rendre une simple inscription possible via le package software 3P, un système de gestion pour les marchés publics.

Quand puis-je utiliser BE-Alert?

Après le suivi de la formation, vous recevrez les données de login et BE-Alert peut être opérationnel dans votre administration.

APPUI BE-ALERT

Est-ce qu'une formation est prévue?

À partir de 2019, nous proposons chaque mois une session de formation BE-Alert dans les locaux du Centre de crise National à Bruxelles. Durant cette formation, l'utilisation de la plateforme BE-Alert sera expliquée sur base d'une démo. Les participants pourront suivre l'ensemble des actions sur leur propre ordinateur portable et tirer le meilleur parti de cette session d'une demi-journée.

Au cours de cette formation, le module **Alert-SMS** (alerte sans inscription) sera également abordé. Le suivi de cette formation est **obligatoire** pour pouvoir utiliser ce module de manière autonome (sans passer par la Permanence du centre de crise national).

[Inscription à une des sessions de formation](#)

Est-ce que la participation à la formation est gratuite ?

Les formations mensuelles sont gratuites et ouvertes à tous.

Quel autre appui est proposé?

Malgré le mode d'emploi mis à disposition et la formation offerte, il peut y avoir un besoin d'appui supplémentaire en cas d'alerte. C'est la raison pour laquelle un helpdesk 24h/24 et 7j/7 est mis à disposition. Cet « Alert-Desk » peut réaliser une alerte sur demande. Ceci ne retire rien à l'importance d'être convenablement préparé dans BE-Alert.