

# Liste FAQ PLP - BE-Alert

Des questions ? Envoyez-les à: [be-alert@ibz.fgov.be](mailto:be-alert@ibz.fgov.be)

Cette liste est régulièrement mise à jour.

(dernière actualisation: 2 décembre 2019)

## Généralités

### Qu'est-ce que BE-Alert?

BE-Alert est un outil d'alerte pour avertir rapidement et efficacement la population lors d'une situation d'urgence. BE-Alert permet d'envoyer un sms ou un message vocal aux habitants d'une zone précise. Il est aussi possible d'envoyer un Alert-SMS aux personnes qui se trouvent dans les environs d'un incident et ce, sur base de la géolocalisation. Tous les partenaires seront informés au cours des prochaines semaines/mois lors des sessions d'information provinciales. Pour les autorités qui décident de s'inscrire à BE-Alert via l'adjudication centrale du Centre de Crise national, une formation pratique suivra plus tard. A l'issue de la formation, les autorités participantes disposeront de toutes les connaissances nécessaires pour engager rapidement et efficacement le système d'alerte.

### Quel est le lien entre BE-Alert et le fonctionnement PLP?

Un module spécifique a été développé dans BE-Alert pour la communication PLP. Ceci a été rendu possible grâce à un développement spécial élaboré sur mesure de l'organisation PLP et de la distribution des rôles y afférentes.

### Est-ce que les zones de police sont obligées d'utiliser BE-Alert pour le fonctionnement PLP?

Non. Chaque commune ou zone de police est libre quant au choix de la plateforme de communication. L'utilisation de BE-Alert apporte toutefois plusieurs avantages BE-Alert est la plateforme de communication du citoyen avec les autorités fédérales en matière de sécurité. C'est-à-dire qu'elle est créée en vue d'une participation de toutes les communes. Ceci signifie que la participation à BE-Alert peut apporter des avantages en matière de coût, capacité et protection. Par ailleurs, cette participation facilite aussi l'échange des données en vue de l'utilisation de celles-ci lors des situations d'urgence.

## **Quels sont les avantages de BE-Alert pour le fonctionnement PLP ?**

Les principaux avantages du passage à BE-Alert sont:

- La plateforme fédérale commune est fournie à un prix très concurrentiel et ne dépend pas du nombre de PLP gérés.
- L'avertissement urgent PLP se déroulera sur l'ensemble du pays de la même manière.
- Les PLP auront une structure claire.
- Un autre avantage de BE-Alert pour le fonctionnement PLP est une combinaison de plusieurs canaux (messages vocaux, messages vocaux dactylographiés, SMS, email, médias sociaux,...).

## **Quelle société assure le contrat ?**

Le contrat a été attribué à la firme Telenet Business (Wommelgem/Zaventem). Ils ont beaucoup d'expériences en ce qui concerne les solutions pour les autorités (locales). Pour la plateforme technique sous-jacente, ils font appel à la solution de la firme Gedicom (FR) qui a maintenant déjà plusieurs clients belges comme Beveren, Wetteren et le Centre de Crise National de la région wallonne.

## **Quelle est la différence entre la convention type 1 et type 2 ?**

La convention type 1 est réservée exclusivement aux communes, gouverneurs et au Centre de Crise National 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 type 1 et 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.

## COUT

### **Quels sont les coûts liés à BE-Alert ?**

Une grosse partie des frais est financée par le Centre de Crise National en tant que centrale de marché. Il s'agit de tous les frais de développement, les frais d'intégration des nouvelles technologies pour les six prochaines années, des frais d'abonnement substantiels et les coûts liés aux campagnes d'information aux citoyens. Ces investissements rendent le système viable et permettent de réduire les coûts pour les entités.

Il y a pour les entités qui s'inscrivent 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 pour 12 mois. Le coût de l'abonnement est donc pour 12 mois et la date de début peut être choisie librement.

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

L'accès au module PLP optionnel entraîne également des frais d'activation uniques de 100 euro et des frais d'abonnement annuel de 1100 euro et ce, en plus de la connexion de base.

Tous ces prix sont hors TVA.

### **Quels sont les frais de communication vers des numéros étrangers (par exemple, les numéros de téléphone des pays voisins dans la région frontalière)?**

Les frais de communication avec les numéros mobiles des pays étrangers ont été fixés à 150%, c.à.d 0,15 euro par unité (hors tva).. Le principe reste le même: la première minute est comptée à 0,15 €, ensuite pro-rata par seconde.

### **Y a-t-il un surcoût si les coordinateurs PLP assurent eux-mêmes la gestion des données de leurs membres PLP ? En effet, ils ont aussi besoin d'un login.**

Non le login des coordinateurs PLP est un login avec des droits d'administrateurs. Il ne s'agit pas d'un compte supplémentaire et n'entraîne donc pas de frais supplémentaire.

**Si une zone de police ne souhaite pas participer, est-ce qu'une commune ou un PLP peut participer au module PLP ? Quel est le coût ?**

Oui, c'est possible:

- Une zone de police peut participer comme type 2 + module PLP.
- Une commune peut participer comme type 1 + module PLP.
- Un PLP seul peut participer comme type 2 + module PLP.

Dans ce cas, les coûts sont les mêmes hors TVA: unique: 100 euro BE-Alert + 100 euro PLP, annuellement: 1100 euro BE-Alert + 1100 euro PLP.

**Est-ce que les frais de communication sont toujours facturés à l'entité ou est-il possible de les facturer aux PLP sous-jacents ?**

Dans la première version du module PLP, il est uniquement possible de facturer les frais de communication à l'entité et donc pas au PLP sous-jacent. L'élaboration de la facturation au niveau PLP se fera aussi rapidement que possible. L'entité inscrite aurait ainsi la possibilité de déterminer elle-même pour quels PLP la facture doit être rédigée au niveau PLP.

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

Les unités pre-paid achetées peuvent être utilisées jusqu'au 21 septembre 2022. L'accord cadre vient à échéance à cette date là et le Centre de Crise National prévoit une nouvelle plateforme (éventuellement un autre entrepreneur et d'autres conditions)

<b>MODALITES D'INSCRIPTION</b>
--------------------------------

**Comment puis-je m'inscrire correctement ?**

Le module d'alerte BE-Alert est exclusivement réservé aux Communes, Gouverneurs et Centre de crise National 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 National 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.

L'inscription se fait pour l'instant uniquement sur papier. A terme, il sera possible de s'inscrire facilement via le package software 3P, un système de gestion pour les adjudications publiques.

**Est-ce que chaque commune d'une zone de police pluricommunale doit souscrire à BE-Alert ?**

Une zone de police et une commune sont considérées comme des entités séparées.

Si une commune souhaite utiliser BE-Alert lors des situations d'urgence, elle doit s'inscrire à BE-Alert. Elle peut alors envoyer des alertes sur son propre territoire. Si en plus, elle veut commander le fonctionnement PLP, elle doit acquérir un module PLP. Celui-ci donne alors accès à l'environnement PLP au sein du propre territoire

Si une zone de police pluricommunale souhaite s'inscrire, elle doit le faire en tant qu'entité spécifique, indépendamment des inscriptions des communes sous-jacentes. Si en plus, cette zone de police veut commander le fonctionnement PLP, elle doit acquérir un module PLP. Celui-ci donne alors accès à l'environnement PLP au sein du propre territoire (= toutes les communes sous-jacentes).

Une connexion garantit donc une utilisation propre. Pour une zone de police de plusieurs communes, il n'est donc pas nécessaire que toutes les communes sous-jacentes soient inscrites.

**Est-ce qu'une commune d'une zone de police pluricommunale peut souscrire en tant que type 1 (alerte de la population lors des situations d'urgence), prendre le module PLP et faire envoyer les messages urgents par le CIC?**

Oui, c'est possible. Une administration communale inscrite comme type 1 peut aussi prendre un module PLP. Ce module PLP est nécessaire afin que les coordinateurs PLP puissent gérer les données des membres de leur PLP. Ce module PLP permet aussi à la commune d'envoyer des messages aux membres PLP et ce, de plusieurs manières: messages vocaux, sms, médias sociaux, fax, email, ...). L'envoi de messages via email, facebook ou twitter est aussi gratuit via BE-Alert.

Dans le système actuel, les messages urgents sont envoyés dans la plupart des zones de police via le système CIC. Les zones de police avec leur propre espace radio envoient elles-mêmes les messages urgents.

Le CIC peut continuer à assurer ce rôle d'appui avec BE-Alert s'ils participent à BE-Alert. Pour être certain de la participation du CIC dans votre province, il vaut mieux vérifier ceci dans le CIC même.

## **Il faut combien de temps pour faire réellement l'activation après la signature de la convention ?**

Il est impossible de donner une réponse exacte. Le temps d'activation dépend de plusieurs variables: Combien d'entités s'inscrivent en même temps ? Combien de données PLP relèvent de cette entité ? Est-ce qu'il faut introduire ces données ou fait-on appel à Telenet Business pour réaliser la migration ?

En tous cas, plusieurs collaborateurs travaillent au transfert des données et les connexions seront traitées selon le principe de "First in, First out". Les inscriptions sont donc traitées dans l'ordre dans lequel elles arrivent chez Telenet Business.

## **FONCTIONNEMENT BE-ALERT - PLP**

### **Une formation est-elle prévue ?**

Un mode d'emploi est joint au module PLP. Celui-ci permet de commencer à travailler seul avec la plateforme. En cas de besoin supplémentaire de formation pour le module PLP (par ex. les mandatés PLP ou les coordinateurs PLP), celle-ci peut être proposée de manière structurée par les services des Gouverneurs. En fonction de la demande, une offre de formation peut être élaborée sur mesure.

### **Est-ce que les coordinateurs PLP restent responsables de la gestion des membres PLP ?**

L'objectif de BE-Alert est de conserver ce processus.

### **Est-ce qu'un membre PLP doit d'abord introduire ces données dans BE-Alert avant que ces données puissent être transférées ?**

Si la plateforme déjà utilisée pour le fonctionnement PLP permet une exportation des données, alors les données existantes peuvent émigrer vers le module PLP dans BE-Alert (par la zone de police, la province, le centre de crise National ou Telenet Buiness) sans qu'un membre PLP ne doivent entreprendre une action en ce sens. Les nouvelles inscriptions pour PLP ne doivent pas d'abord s'inscrire spécifiquement à BE-Alert. A terme, ces inscriptions seront toutefois reliées entre elles via une case à cocher.