Switch

04-2022 | #49

www.astrid.be

Magazine d'ASTRID pour les services de secours et de sécurité

Next Generation Communication
Que réserve l'avenir ?

ASTRID User Days,
l'événement dédié au secteur de la sécurité

Le data Blue Light Mobile, allié de l'enregistrement des interventions médicales

Trimestriel, avril 2022, ER: Daniël Haché, Blvd du Régent 54, 1000 Bruxelles, Afgiftekantoor Gent X, P307217

astrid

ANNONCE PUBLICITAIRE

TranzCom

Toute notre équipe est à votre disposition pour vous assister

TranzCom est sélectionné pour tous les 10 lots du contrat-cadre ASTRID

- Radios Airbus ASTRID
- Hybride TETRA smartphone DABAT
- Application PTT over LTE
- Stations dispatchers
- Pagers Swissphone avec encryptage
- Protections auditives
- Systèmes vidéos et ANPR
- Transmission vidéo HD temps réel
- Gestion d'alarme et Track & Trace

Faites confiance en nos longues années d'expérience en communication critique

www.tranzcom.com Quai de Biestebroeck 300, 1070 Bruxelles | T: +32 2 529 62 11 | E: info@tranzcom.com

VINCI ENERGIES

‘La nouvelle solution logicielle a d’emblée prouvé son utilité en cas de panne de courant majeure.’

Samuel Stipulante, chef de la centrale d’urgence 112 de Liège, à propos de la migration vers le nouveau logiciel de calltaking et de dispatching de CityGIS.

> P.22

Salvator Vella,
directeur-général

Façonner l'avenir ensemble

Depuis le début de la décennie, la fréquence des crises est en forte hausse : crise sanitaire, crise géopolitique, crise climatique, etc. Elles ont démontré l'importance essentielle des services de secours et de sécurité pour la population.

Pour continuer à assurer les missions vers la population tout en faisant face à ces défis dans un contexte budgétaire tendu, l'investissement technologique jouera un rôle important en vue de rendre les activités vitales des services de secours et de sécurité encore plus efficaces. Ces crises ont la particularité à la fois d'augmenter drastiquement la complexité des situations à traiter et de nécessiter encore plus une collaboration étroite entre les différentes disciplines. Cet investissement technologique a donc pour but d'améliorer le ciblage et la pertinence des interventions des équipes sur le terrain en exploitant de manière intelligente toutes les données et informations disponibles en temps réel mais aussi en favorisant la communication collaborative et le partage d'information tactique. Même si la communication vocale de groupe qui fait notamment la force de TETRA restera un élément primordial, elle devra être enrichie avec toutes les informations et données tactiques (comme les images et la vidéo de la situation sur le terrain) nécessitant un réseau à large bande.

C'est pourquoi, dans un Etat moderne, la transition vers un réseau LTE privé pour les services de secours et de sécurité est inévitable. Collaboration, robustesse, disponibilité garantie en cas de crise, cybersécurité restent cependant des caractéristiques importantes pour lesquelles aucune régression par rapport à TETRA n'est envisageable. Seul un réseau privé du type « mission-critical » basé sur la norme 5G, sous le contrôle de l'Etat et de ses usagers, pourra donc répondre aux défis de ces crises à répétition : ASTRID s'y prépare et souhaite s'engager avec ses utilisateurs et ses partenaires à relever ces défis. Les ASTRID User Days sont le moment idéal pour se rencontrer et façonner cet avenir ensemble.

DANS CE NUMÉRO

14 Outil d'enregistrement lors d'interventions médicales

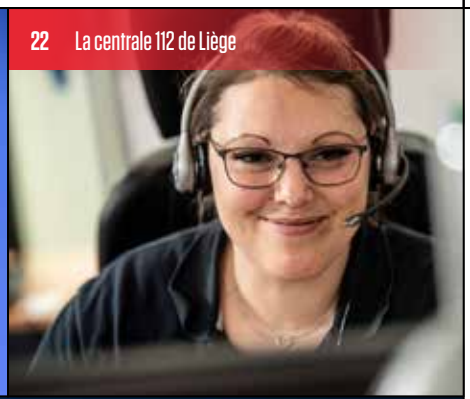
INNOVATION

06 Next Generation Communication : à quoi pourrait ressembler le futur réseau à large bande pour les communications critiques ?

SUR LE TERRAIN

14 L'outil d'enregistrement AMBUREG utilise le service data Blue Light Mobile lors d'interventions médicales

06 Next Generation Communication



22 La centrale 112 de Liège

20 Les chiffres annuels de 2021

TRAVAUX EN COURS

22 Nouveau logiciel et nouvelle implantation pour la centrale 112 de Liège

ASTRID USER DAYS

28 Interview de Jean-Louis Dalle, président du Circle of Police Leadership

30 Les workshops en avant-première

32 Véhicules spéciaux

VISION

34 Mise aux enchères du spectre radioélectrique

EXPERT

38 Interview de Tanguy Fierens, représentant des pompiers au Comité Consultatif des Usagers

MAIS AUSSI

11 Brève

20 En image : les chiffres annuels de 2021

42 Agenda

D'autres actualités ASTRID ?
Surfez sur www.astrid.be pour un abonnement à SWITCH ou l'e-zine

Suivez ASTRID via
twitter.com/ASTRIDtelecom
linkedin.com/company/ASTRID

Une réaction ou un récit pour SWITCH ?
Envoyez un e-mail à switch@astrid.be

NEXT GENERATION RADIO COMMUNICATION

Nous préparons l'avenir

Le trafic data via les réseaux 4G/5G ouvre de nouvelles possibilités insoupçonnées, également dans les communications des services de secours et de sécurité. Pour exploiter ces possibilités au mieux, ASTRID se penche, de concert avec les pouvoirs publics et les services de secours et de sécurité, sur le développement d'un nouveau réseau à large bande pour les communications critiques qui soit à la fois fiable, sécurisé et abordable pour l'ensemble des parties concernées.

Un nouveau réseau à large bande pour les communications critiques doit répondre au moins aux mêmes exigences strictes que l'actuel réseau TETRA.

La technologie connaît une évolution fulgurante : intelligence artificielle, Internet des Objets (IoT), smart city, vidéo, drones, etc. Toutes ces applications offrent des opportunités qui peuvent se traduire par une réelle plus-value pour les services de secours et de sécurité sur le terrain. Mais la communication TETRA telle que nous la connaissons aujourd'hui n'a pas été conçue pour de gros volumes de données. À l'avenir, un nouveau réseau à large bande pour les communications critiques, qui doit répondre au moins aux mêmes exigences strictes que l'actuel réseau TETRA, mettra les possibilités de ces nouvelles technologies à la portée des équipes d'intervention.

Architecture MOCN

Une architecture possible pour le réseau ASTRID de demain est celle d'un *Multi-Operator Core Network* (MOCN). Cela signifie qu'ASTRID utiliserait les mâts existants d'un ou de plusieurs opérateurs commerciaux, tandis qu'elle conserverait la gestion et le contrôle du cœur (le cerveau) du réseau. De cette manière, seule ASTRID aurait vue sur les informations de communication tout en pouvant utiliser l'infrastructure existante des opérateurs commerciaux pour transmettre les informations. En outre, ASTRID peut déterminer de manière autonome le niveau de priorité de la communication sur la base d'un cœur de réseau propre. L'opérateur est alors tenu, en vertu de l'arrêté royal du 28 novembre 2021 concernant l'accès radioélectrique dans la bande de fréquences 700 MHz (voir 'Mise aux enchères du spectre radioélectrique' plus loin dans ce Switch) de respecter cette priorité pour les utilisateurs d'ASTRID.

Couverture. Les services de secours et de sécurité peuvent être amenés à intervenir en tout point du territoire. La couverture radio (TETRA) ASTRID actuelle s'étend donc à l'ensemble du territoire, y compris aux zones peu peuplées telles que les réserves naturelles, les forêts, etc. Les réseaux publics commerciaux, par contre, se concentrent essentiellement sur les zones à forte densité de population ou sur les zones industrielles. En certains endroits, la couverture existante des opérateurs commerciaux sera donc insuffisante pour les utilisateurs d'ASTRID. ASTRID devra donc assurer l'implantation de mâts supplémentaires, soit en payant un opérateur pour fournir ces sites supplémentaires, soit en les construisant elle-même. ASTRID →

ASTRID utiliserait les mâts existants des opérateurs commerciaux, tandis qu'elle conserverait la gestion et le contrôle du coeur du réseau.

Les avantages du MOCN

- Le cœur, qui contient des informations opérationnelles sensibles, reste dans un environnement géré et contrôlé par ASTRID ;
- Seule ASTRID détermine la priorité de la communication via le cœur de réseau ASTRID ;
- L'utilisation de mâts d'autres opérateurs permet de réaliser des économies considérables. Le coût d'un réseau propre de mâts pour la 4G/5G serait trop élevé et sa construction prendrait trop de temps. En outre, dans une Belgique densément peuplée et bâtie, l'implantation de mâts supplémentaires se heurterait à une vive opposition.
- Les mises à niveau et la maintenance du cœur de réseau peuvent être planifiées selon les besoins des services de secours et de sécurité, et non en fonction de la masse plus importante d'utilisateurs publics sur un réseau commercial (et le cœur y afférent).

souhaite également conclure des accords avec des réseaux privés afin de pouvoir utiliser l'infrastructure réseau locale existante. On songe, par exemple, au réseau de l'aéroport de Zaventem ou dans d'autres zones importantes (indoor et outdoor) comme les métros, les ports et les entreprises Seveso.

Robustesse et disponibilité. Un réseau dédié aux services de secours et de sécurité doit être conçu de manière à rester disponible au maximum dans des circonstances difficiles et critiques. Rappelons, par exemple, la défaillance des stations de base commerciales lors des inondations de l'été dernier en raison de la panne locale du réseau électrique. Les stations de base commerciales n'ont bien souvent qu'une autonomie inférieure à une heure tandis que les sites (TETRA) ASTRID actuels jouissent d'une autonomie de 10 à 12 heures. ASTRID devra donc veiller à ce qu'un nombre suffisant de sites possèdent une alimentation électrique présentant une autonomie (de batterie) suffisante. Ici aussi, il faudra soit payer des opérateurs pour le faire, soit construire plusieurs sites propres de façon suffisamment robuste.

Dedicated Disaster Recovery/umbrella network. Dans un modèle MOCN, un certain nombre de mâts d'un opérateur commercial ou d'ASTRID peuvent être équipés d'une bande de fréquences spécifiquement réservée aux services de secours et de sécurité (bande 700 MHz PPDR 28+68). Ces mâts peuvent ensuite être utilisés pour construire un réseau de secours offrant aux services de secours et de sécurité l'assurance, en cas de circonstances exceptionnelles empêchant les opérateurs commerciaux de fournir pleinement le service escompté,

ASTRID prévoit une phase transitoire durant laquelle l'ancien réseau TETRA et le nouveau réseau à large bande coexisteront.

de disposer d'un réseau de communication national, fût-ce avec des services réduits (p. ex., communications vocales uniquement). Le nombre de mâts affectés à ce réseau de reprise après sinistre/parapluie déterminera la qualité de la couverture et/ou les services possibles. La conception de ces mâts doit certainement être très robuste, tant en termes d'autonomie (électricité) que de transmission (liaison avec le cœur). Cela implique que ces 'sites parapluie/stations de base/mâts' sont très coûteux. Le nombre de mâts qu'ASTRID veut/peut équiper de cette manière devra donc être considéré sous l'angle des ressources financières prévues.

Trajet d'évolution

La construction d'un nouveau réseau à large bande prend du temps. Dans un premier temps, il faut en jeter les bases. C'est l'autoroute qu'emprunteront les données. Ce n'est que dans les années à venir que l'on saura exactement quelles applications y circuleront et quels produits et services concrets les accompagneront. Des discussions avec les organisations utilisatrices sur les besoins et les attentes des différentes disciplines guideront ce développement.

Blue Light Mobile. Les services de téléphonie (voix et données) de Blue Light Mobile, qui utilisent actuellement les réseaux des opérateurs commerciaux selon le principe de l'itinérance, seront repris sur le nouveau réseau à large bande *mission critical* d'ASTRID. La communication prioritaire avec un smartphone restera donc possible.

Transition

ASTRID a déjà bien amorcé la préparation de ce futur modèle et en poursuivra l'élaboration dans les mois à venir en concertation avec les différentes parties prenantes (pouvoirs publics et services de secours et de sécurité) et après leur accord. Après l'approbation, le projet pourra réellement démarrer et nous prévoyons que le nouveau réseau à large bande sera opérationnel d'ici la fin 2025. Les services de secours et de sécurité qui seront prêts à effectuer la transition à ce moment pourront le faire. Mais, durant les premières années, ils pourront continuer à communiquer sans problème avec les autres services qui utilisent encore la technologie TETRA. ASTRID prévoit une phase transitoire durant laquelle l'ancien réseau TETRA et le nouveau réseau à large bande coexisteront. ASTRID examinera quelle devrait être l'interconnexion optimale pour laisser à toutes les disciplines, durant cette phase de transition, le temps de migrer vers le nouveau système. La durée de cette phase transitoire devra elle aussi être examinée au regard des possibilités financières car le maintien en service de deux réseaux multiplie le coût par deux.

ANNONCE PUBLICITAIRE

SWISSPHONE

La solution tout-en-un pour les travailleurs isolés et leur sécurité personnelle

Les employés sont l'atout le plus précieux de toute entreprise. C'est pourquoi, il est important de leur offrir la meilleure protection possible. D'une aide immédiate pour travailleurs isolés à un appel de détresse en cas de menace, le système d'appel de détresse de Swissphone leur offre une protection complète.

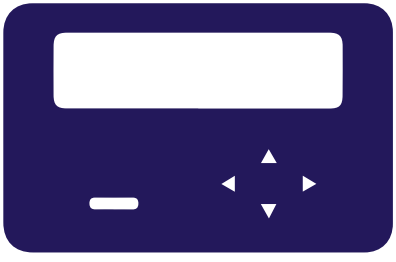
- Paging ASTRID fiable avec ACK
- Portail SOS super disponible avec localisation
- Solutions de protection personnelle avec alarme silencieuse
- Application SOS-Mobile

Conçu et validé pour le réseau ASTRID.

www.swissphone.com

Pagers mieux sécurisés

Si l'utilisateur final installe la version logicielle la plus récente sur son appareil (TPL ou Swissphone), les messages paging peuvent être envoyés sur le réseau de paging ASTRID sous forme cryptée. Ils ne peuvent donc plus être interceptés et lus par des tiers. Auparavant, il était vivement recommandé de ne transmettre par pager que le type d'intervention, mais jamais les adresses ou les données à caractère personnel. Depuis le renouvellement, des informations opérationnelles peuvent aussi être transmises de manière sécurisée via ces pagers.



Mât permanent pour **les sommets européens**

Dans le quartier européen de Bruxelles, chaque sommet européen requiert un renforcement des mesures de sécurité et, partant, la mobilisation de personnel de sécurité supplémentaire. Afin de garantir une communication sans faille durant ces périodes de grande pression, ASTRID installait à chaque fois une antenne mobile (MTU) sur place pour augmenter la capacité radio. ASTRID a récemment implanté un mât permanent à cet endroit stratégique, sur le toit du bâtiment Europa. Il assure à présent une meilleure couverture de façon permanente, durant les sommes et en dehors. La couverture *indoor* du bâtiment Europa a elle-même aussi été renforcée.

ANNONCE PUBLICITAIRE

Travail hybride : présentiel et distanciel, comment concilier les deux ?

proximus enterprise

Le travail hybride est amené à persister. Bon nombre de chefs d'entreprise se demandent encore comment organiser ce mix de télétravail et de présence au bureau. La combinaison parfaite n'existe toutefois pas. Le but est de trouver un équilibre et de conserver les avantages de l'un et de l'autre. Cet équilibre dépend de la culture et des activités de votre entreprise, ainsi que de la façon dont vos employés collaborent. La technologie joue également un rôle clé dans ce contexte. Un déploiement efficace du travail hybride est impossible sans recourir à des solutions technologiques.

La technologie fournit des éléments essentiels pour le travail hybride
Cependant, la tentation est grande de considérer les outils technologiques comme une fin plutôt qu'un moyen. Ils doivent répondre à la question de savoir comment l'organisation va instaurer le travail hybride. Cette mise en œuvre requiert des conseils. Il n'est donc pas judicieux de laisser vos collaborateurs livrés à eux-mêmes, sans informations supplémentaires. Il faut leur expliquer pourquoi ils doivent utiliser ces outils.

Le déploiement d'une technologie comporte de nombreux aspects. Tout environnement de travail hybride exige avant tout une **connectivité** solide : de l'internet sur les réseaux privés aux solutions software-defined. Ces dernières vous permettent de placer une couche logicielle sur votre réseau et de mieux le gérer, par exemple pour protéger davantage les télétravailleurs ou pour permettre le bon déroulement des réunions vidéo sans saturer le réseau.

Piliers technologiques importants pour un déploiement fructueux du travail hybride :

- Le travail hybride efficace repose sur une **connectivité optimale** – de l'internet au support technique – complétée par des appareils modernes pour vos collaborateurs.
- Grâce aux outils de productivité et à la création de **salles de réunion hybrides**, vous pourrez ouvrir la voie au bureau intelligent dans votre entreprise.
- Une **politique solide en matière de protection et de données** permettra à vos employés de travailler en toute sécurité et à votre entreprise de ne pas subir d'incidents de sécurité, ni de pertes de chiffre d'affaires et de réputation.
- Songez à bien **former** vos employés afin qu'ils deviennent des ambassadeurs du travail hybride et de la technologie qui l'accompagne.

Sur cette base de connectivité vient s'ajouter une couche d'**appareils** – des ordinateurs portables aux casques – que les employés peuvent utiliser pour travailler. Les **outils de productivité** nécessaires peuvent ensuite être installés sur ces appareils pour une efficacité maximale. Microsoft Office, Cisco Webex et Microsoft Teams n'en sont que quelques exemples.

Des salles de réunion hybrides et une politique de sécurité sans faille
Une étape supplémentaire consiste à mettre en place des salles de réunion dites « hybrides », afin de rendre les réunions facilement accessibles tant au personnel distant qu'aux collaborateurs présents au bureau. Avec certaines technologies, vous pouvez même faire en sorte que tous les collègues se sentent également impliqués dans les réunions.

Vous devez aussi déployer tous vos efforts pour sécuriser le réseau de votre entreprise, ainsi que les appareils et vos données. Une politique de données étanche contribue à un environnement de travail hybride ultra-sécurisé.

L'importance de la formation et de l'adoption par les utilisateurs
La valeur ajoutée de l'utilisation des nouvelles technologies de communication doit être expliquée aux employés par la formation et la user adoption. L'ensemble de l'organisation découvrira ainsi comment travailler plus efficacement, avec une plus grande convivialité et une communication interne et externe plus fluide.

CONTACTEZ UN EXPERT

Construire votre espace numérique de travail. C'est aussi ça, Proximus.

Ensemble, nous examinerons comment améliorer la productivité, la collaboration et la communication de vos collaborateurs. Plus d'info via **www.proximus.be/travailhybride**.

Formation hybride

ASTRID recherche constamment des moyens d'optimiser ses parcours de formation. La formation hybride joue un rôle clé dans cette démarche. Cela signifie qu'à côté de la formation en présentiel dans une salle de classe, les participants peuvent aussi accomplir une partie du parcours par le biais d'une plateforme d'*e-learning*. L'outil de simulation TETRAsim, qui apprend aux utilisateurs à se servir de différents types de radios, via une plateforme en ligne et à leur propre rythme, constitue une première application réussie de ce principe.

Un autre projet est actuellement en cours en collaboration avec la police fédérale : les calltakers et les dispatchers qui doivent actuellement suivre une session de 5 jours de cours chez ASTRID pourront, à l'avenir, suivre cette formation en partie via une plateforme en ligne. Les matières sont enseignées au travers de vidéos et de présentations, après quoi les connaissances sont vérifiées et consolidées lors d'une journée de pratique au sein même d'ASTRID. 'Jusqu'à présent, nous n'avons reçu que des éloges sur le contenu que nous avons créé', se réjouit Hein Poblome, formateur chez ASTRID. 'En mai, nous testerons le parcours complet avec un premier contingent de calltakers neutres.'

Ce projet s'adresse spécifiquement à la police fédérale, mais ASTRID entend développer à l'avenir des formations sur mesure pour les autres disciplines également. 'Nous invitons les utilisateurs à engager cette réflexion pour leur propre discipline', lance Hein. 'En quoi la formation hybride peut-elle être utile ? Quels éléments d'une formation entrent en considération ? Nous pourrons alors élaborer ensemble un parcours de formation hybride adapté.'

Curieux d'en apprendre davantage ?

Le 19 mai, Hein Poblome fera une présentation consacrée à la formation hybride dans le cadre des ASTRID User Days. www.astrid.be/userdays

SAMSUNG
Belgische Rode Kruis
Croix-Rouge de Belgique
A59

AMBUREG,
l'application qui retient tout d'une intervention ambulancière

Disposer des paramètres liés à une intervention auprès d'un patient est un outil précieux pour l'Aide médicale urgente. Fini le papier : les données définissant chaque prise en charge par les ambulanciers sont aujourd'hui informatisées grâce à AMBUREG, une application utilisée par SPF Santé publique et supportée par Blue Light Mobile d'ASTRID. →

Les ambulances font face à des situations très variées. D'où l'intérêt de pouvoir tout enregistrer facilement.

La finalité première d'AMBUREG, c'est d'améliorer le fonctionnement de l'Aide médicale urgente et la gestion des systèmes et services de soins de santé, affirme d'emblée Frédéric De Fays, inspecteur fédéral d'hygiène, SPF Santé publique. Comment ? Avec l'enregistrement de toutes les données liées à une intervention après un appel au 112.'

Une tablette dans l'ambulance

L'outil AMBUREG prend la forme d'une tablette numérique présente dans l'ambulance. 'Les ambulanciers font désormais leur rapport de manière automatisée, au sein même du véhicule. Les données sont automatiquement stockées, donc analysables, puisqu'elles se présentent sous forme numérique', insiste Frédéric De Fays.

Les ambulances du 112 : des contractants aux profils variés

L'Aide médicale urgente est un service organisé par l'Etat. Ne disposant pas d'un service d'ambulances, l'Etat fait appel à des contractants, liés par une convention. Les zones de secours, les hôpitaux, les pompiers, la Croix-Rouge, ou des sociétés privées, participent ainsi à l'Aide médicale urgente, en réponse aux appels passés au 112.

La tablette AMBUREG est connectée grâce à une carte SIM spécifique Blue Light Mobile, un service d'ASTRID garantissant une communication prioritaire en toutes circonstances.

Le système, en place depuis le 1er janvier 2019 pour les ambulances, a été étendu le 1er janvier 2021 aux équipes d'intervention paramédicales (PIT).

Remédier au manque d'information

La création d'AMBUREG est née du déficit d'information préexistant. 'Ce n'est pas notre propre service, puisqu'il s'agit de contractants (voir encadré). Nous leur demandions des rapports, mais pour analyser la situation de manière plus fine et réaliser nos objectifs, ce n'était pas suffisant. Les formulaires 'papier' que les ambulanciers remplissaient après chaque intervention étaient difficiles à exploiter, car il fallait analyser ces données manuellement, souligne Frédéric De Fays. Nous nous sommes rendu compte qu'il fallait un outil plus performant.'

Des informations destinées à être exploitées

Les informations collectées par AMBUREG ont trait à l'intervention

La finalité première d'AMBUREG est d'améliorer le fonctionnement de l'Aide médicale urgente avec l'enregistrement de toutes les données liées à une intervention.

'Les formulaires 'papier' que les ambulanciers remplissaient après chaque intervention étaient difficiles à exploiter.'

Frédéric De Fays
inspecteur fédéral d'hygiène,
SPF Santé publique

elle-même : les heures de départ de l'ambulance, d'arrivée sur le lieu de la prise en charge et d'arrivée à l'hôpital, mais aussi le nombre de kilomètres parcourus, et le nom des ambulanciers ayant participé à l'intervention. 'Sans oublier bien sûr les données liées au patient, ses paramètres, et les actions de l'ambulancier lors de l'intervention, précise Frédéric De Fays. Ces informations, anonymisées, ne sont accessibles que par un certain nombre de personnes, dans un cadre déterminé, au sein du SPF Santé publique.'

Des objectifs multiples

Ce recueil de données permet notamment d'évaluer de manière globale le fonctionnement des services ambu-

‘Ces informations sont utiles pour l’élaboration de l’Aide médicale urgente’

‘Au début, nous ne savions pas vraiment à quoi nous attendre, se souvient Pierre Vaspal, responsable du poste 112 à la Croix-Rouge de Forest. Le recueil des données avec le formulaire papier m’allait très bien. Nous avons reçu une petite formation pour maitriser l’usage de la tablette. Je craignais qu’elle ne rende l’enregistrement plus complexe, mais j’ai été agréablement surpris. En fin de compte, son utilisation se révèle très intuitive. On apprend vite : après une ou deux utilisations, on est déjà à l’aise.

Pas de routine

Les ambulanciers font face à des situations très variées. Les interventions peuvent se dérouler à domicile, sur un toit, sur la voie publique, sur un chantier, dans une prison, etc. Nous pouvons tomber sur des intoxications alimentaires, médicamenteuses ou autres, un arrêt cardiaque, un accident de roulage, des plaies, des brûlures, des fractures, des problèmes psychiatriques… Le travail est complexe, et il n’y a pas de routine ! D’où l’intérêt de pouvoir tout enregistrer facilement.

> ‘Le travail est complexe, et il n’y a pas de routine ! D’où l’intérêt de pouvoir tout enregistrer facilement.’
>
> **Pierre Vaspal**
> responsable du poste 112, Croix-Rouge de Forest

Des informations toujours accessibles

Je reconnais que l’enregistrement des données est désormais beaucoup plus complet qu’avec la version papier. Ces informations sont utiles pour l’élaboration de l’Aide médicale urgente, un milieu qui évolue beaucoup. Et si quelques semaines après la prise en charge, il y a une plainte ou une poursuite judicaire, toutes les informations nécessaires sont disponibles.’

lanciers en Belgique. ‘Cette analyse en profondeur des données d’intervention nous aide à comprendre quels sont les besoins, à repérer où il faudrait mettre en place de nouveaux services, etc’, souligne Frédéric De Fays.

Une autre utilisation de ces informations concerne le financement des services ambulanciers. ‘Ce financement est réparti sur trois sources différentes : un subside de permanence, la facturation au patient, et un subside de transport. Ce dernier se base sur le nombre de kilomètres encodés dans Ambureg.’

Par ailleurs, le Fonds d’aide médicale urgente (FAMU), qui intervient en cas de non payement des factures par le patient, utilise également les données récoltées.

Ces informations anonymisées ne sont accessibles que par un certain nombre de personnes au sein du SPF Santé publique.

Les chiffres de 2021

11 millions de minutes de communications radio

En 2021, le réseau radio a traité plus de 11 millions de minutes de communications radio, parmi lesquelles les communications de groupe se taillent la part du lion. Par rapport à 2020, l'utilisation du réseau TETRA a augmenté de 0,85 %.

3,3 milliards de messages SDS

En 2021, 3,3 milliards de messages SDS ont été envoyés contre 2,3 milliards en 2020, soit un bond de 46,5 %. Les SDS sont des messages courts comparables aux SMS sur un réseau GSM, qui sont envoyés par le biais du réseau TETRA.

2.163 mises à jour de configuration techniques

En 2021, ASTRID a procédé à 2.163 mises à jour de configuration techniques, toujours en concertation avec les utilisateurs et compte tenu des contingences opérationnelles du moment.

7 nouvelles stations de base

En 2021, le réseau radio a été doté de 7 nouvelles stations de base, portant le total à 599 sites sur l'ensemble du territoire national.

Plus de 9.000 appels par jour dans les centrales 101-112

En 2021, les centres de dispatching ont traité 3.600.243 appels, ce qui donne une moyenne journalière de 9.864 appels. La durée totale des appels s'est élevée à 125.549 heures.

Plus de 9.000 messages paging par jour

En 2020, 3.636.994 messages paging ont été envoyés, soit 9.964 messages par jour en moyenne, en hausse de 8,8 % par rapport à 2020.

82.372 radios et pagers sur le réseau ASTRID

En 2021, le nombre d'utilisateurs des services de radio et de paging a progressé avec le raccordement de 917 nouveaux terminaux. Prévu à l'origine, en 1998, pour 40.000 utilisateurs, le réseau était en mesure, fin 2021, d'accueillir 82.372 terminaux (radios et pagers) grâce à l'évolution des systèmes.

9.635 cartes Blue Light Mobile en service

Fin décembre 2021, 9.635 cartes SIM Blue Light Mobile étaient en service. Par rapport à 2020, 2.280 cartes supplémentaires ont été activées. Cette carte SIM donne accès aux réseaux mobiles commerciaux et permet les services téléphoniques (voix et data haut débit) prioritaires.

Un vent de nouveauté pour le 112 de Liège

La Centrale d'Urgence 112 de Liège n'a pas peur du changement. Ces derniers mois, elle a adopté une nouvelle solution logicielle de call-taking/dispatching, et a quitté ses locaux provisoires du Nord-Belge pour s'installer dans des bâtiments flambant neufs à Vottem. Rencontre avec Samuel Stipulante, Chef de Service 112 en Province de Liège.

Le 112 de Liège travaillait depuis dix ans avec le logiciel CityGIS version CMS, et souhaitait passer au CityGIS C&D, porteur de toute une série d'améliorations logiciels.

'Son principal atout, insiste Samuel Stipulante, est de pouvoir travailler au niveau supra provincial, au lieu de provincial, qui ne permettait aucune réelle communication logicielle entre les différents centres 112. Une centrale 'Supra' permet désormais à une centrale A de prendre les appels de la centrale B, et de créer les interventions pour celle-ci. Cela sera particulièrement précieux en cas de cluster de malades dans une centrale, par exemple, où l'effectif peut être rapidement réduit.'

Mutualiser l'aide

Le 112 doit tourner en permanence. 'Grâce au Supra, les centrales sont capables de mutualiser l'aide : prendre les appels, et générer l'intervention de départ. Comme la partie dispatching peut être notamment gérée par radio, la centrale 'territorialement compétente' gardera le suivi de l'intervention.'

→

Une solution également bien pratique en cas de situations liées à de fortes tempêtes ou des inondations. 'Si un front de tempête touche les provinces à différents moments, elles vont pouvoir s'aider entre elles.'

Un test grandeur nature

'Nous avons testé le système dès le 2ème jour de notre emménagement ici, lors d'une panne électrique : nos 11 tables d'appels se sont mises en mode *lockdown*. Nous avons pris contact avec le 112 d'Arlon, qui a ouvert 3 postes opérateurs pour nous. Ils ont eu accès à tous nos services, médicaux ou pompiers.'

Ce concept permet une grande flexibilité. 'L'interface est beaucoup plus 'user-friendly'. En effet, en cas de demande de changement de véhicules, par exemple, les opérateurs n'ont plus qu'à modifier le numéro de plaque préencodé dans le système. On a donc en permanence quelqu'un qui peut effectuer cette conversion, contrairement à avant où seul l'expert ICT pouvait réaliser la démarche.'

Pour le moment, seules les centrales d'Arlon, Liège et Limbourg ont migré vers CityGIS C&D, mais d'autres suivront courant 2022, puis le reste du pays.

Samuel Stipulante
Chef de Service 112
en Province de Liège

'Son principal atout est de pouvoir travailler au niveau supra provincial.'

Une communication à améliorer

'Lors des debriefings sur des interventions de grosse ampleur, nous constatons que la communication est régulièrement le point faible. Ce système Supra nous permet de voir ce qui se passe dans les autres provinces. Une meilleure communication génère une meilleure coordination, garantissant ce qui doit rester

CityGIS C&D est porteur de toute une série d'améliorations logiciels.

notre leitmotiv, un meilleur service à la population.'

Quelques hésitations

Samuel Stipulante en est bien conscient, tout le monde n'accueille pas le changement de la même manière. 'Dans notre équipe d'une cinquantaine de personnes, une petite minorité a eu du mal à sortir de sa zone de confort. Mais la plupart des collaborateurs restent enthousiastes. Et lors de cette panne électrique, le logiciel nous a sortis d'un mauvais pas. Les dernières réticences sont tombées quand les opérateurs ont constaté la solidarité des collègues limitrophes.'

Si la majorité des opérateurs ont été favorables à ce changement, la communication mise en place en amont y est sans doute pour quelque chose. 'Nous leur avons expliqué ces changements et les raisons qui les motivaient.'

Un déménagement durable

Avec son installation à Vottem, le 112 de Liège prend ses marques durablement. 'A Liège, la caserne de Ransonnet ne pouvait plus accueillir le nombre de postes opérateur nécessaires à une prise d'appel de qualité, rappelle Samuel Stipulante. Il fallait donc déménager. Mais il y a 5 ans, le projet Vottem n'était pas prêt. Nous avons cherché une solution temporaire, qui a été le site de la tour Proximus du Nord-Belge.'

Des locaux agréables, mais certaines fonctionnalités du bâtiment ne répondaient pas à toutes les attentes. Les locaux de Vottem ont enfin vu le jour, et le deuxième déménagement a eu lieu ce 1er février. 'Nous disposons maintenant de deux salles de formation théorique et pratique pour les nouveaux opérateurs, ainsi que d'une salle de crise avec un dédoublement des postes opérateurs.'

Des parois amovibles permettent de créer des espaces ouverts ou fermés selon les besoins. 'Le bâtiment, qui accueille 11 postes opérateurs, est en mesure d'accueillir des postes supplémentaires à l'avenir', précise Samuel Stipulante.

La Police fédérale à portée de voix

Le bâtiment de Vottem compte un deuxième occupant : le CIC de la Police fédérale. 'C'est un avantage ! Nous avons quelques locaux communs, comme une salle de coordination opérationnelle CIC/112. Nous pouvons nous y retrouver en situation de crise, ou pour discuter,

Nous disposons maintenant de deux salles de formation pour les nouveaux opérateurs, ainsi que d'une salle de crise avec un dédoublement des postes opérateurs.

Samuel Stipulante
Chef de Service 112
en Province de Liège

'L'interface est beaucoup plus user-friendly.'

projeter des plans, prendre des décisions communes.'

Cette proximité a d'autres avantages, moins formels. 'On se croise en arrivant le matin, on prend notre pause à l'air libre au même endroit, etc., et ces petits échanges entre opérateurs permettent de mieux se comprendre. Il se crée une certaine complicité, bien utile quand il y a lieu d'avoir un échange formel.'

Enfin, le bâtiment accueillera cette année le Centre de Crise Provincial, pour le moment à Crisnée. 'En regroupant le 101, le 112, et le Centre de Crise Provincial, nous avons l'ensemble de l'échange d'informations opérationnelles et stratégiques de la province.'

Un déménagement bien anticipé

S'il manque encore des stores dans les bureaux, Samuel Stipulante reste très satisfait. 'C'est une broutille par rapport au confort que nous avons gagné.'

Le déménagement lui-même s'est très bien passé, et Samuel Stipulante loue chaleureusement l'attitude positive de ses équipes. 'Il a fallu trois mois de préparation intensive. Le jour J, il y avait malgré tout un certain stress. La plupart des opérateurs ont été proactifs, et nous ont conseillés pour l'organisation de la salle, et le déménagement. J'ai par ailleurs mis en place un groupe bien-être, dans laquelle chaque équipe compte un opérateur référent, pour les nouveaux bâtiments. Ils se sont donnés à fond pendant trois semaines pour que le déménagement se passe au mieux et je les en remercie encore sincèrement.'

ANNONCE PUBLICITAIRE

Tactilon Agnet

For smarter teamwork

- Designed for mission-critical use
- Reliable, instant access to voice, video, multimedia, files and location information
- True hybrid communications – radio and smart device users in same groups
- Flexible integrations increasing your operational efficiency

Faster response through better situational picture

Read more about Tactilon® Agnet
www.securelandcommunications.com/tactilon-agnet

AIRBUS

‘Plus d’innovation’
Le CPL regarde vers l’avenir

Le CPL aux ASTRID User Days

En tant que partenaire d’ASTRID, le CPL proposera également un certain nombre d’activités lors des ASTRID User Days. Les temps forts :

Segpol. Jean-Louis Dalle dressera un état des lieux de l’initiative conjointe *Food for Thought* du CPL-CPS dans le cadre des États généraux de la police.

Blueconnect. Un aperçu de la plateforme de connaissances en ligne www.blueconnect.be.

AppREM. L’application AppREM est un système de suivi numérique pour la gestion de la recherche, mis au point

Le Circle of Police Leadership est une association professionnelle de la police, pour les officiers et le personnel de niveau A. L'association se veut être un réseau d'échange de bonnes pratiques et entend peser sur les politiques.

Le CPL a modernisé son fonctionnement depuis sept ans, affirme son président, Jean-Louis Dalle. 'Nous avons changé de nom et éditons notamment la nouvelle revue Blue Minds. À cela s'ajoute la plateforme numérique Blueconnect.'

États généraux

Le CPL sert de forum de discussion où les participants peuvent débattre librement du fonctionnement de la police et de ce à quoi elle devrait ressembler dans l'avenir. 'Nous entendons également peser sur le processus décisionnel. C'est pourquoi nous avons applaudi l'initiative de la ministre Annelies Verlinden d'organiser des États généraux et de réfléchir ensemble aux mesures à prendre, vingt ans après la réforme des services de police, pour être prêts pour l'avenir.'

Entre-temps, ces discussions sont bien engagées. 'Il y a, à nos yeux, plusieurs grands axes. Le recrutement est très important, notamment le recrutement des bons profils. De nombreuses organisations pêchent toutes dans le même vivier. Ce sera un sacré défi.'

'Deuxièmement, nous avons besoin d'une police dynamique avec suffisamment de possibilités de spécialisation. Nous devons faire preuve de souplesse pour relever de nouveaux défis et cultiver un état d'esprit novateur. C'est aussi ce que le citoyen attend de nous. Le monde évolue rapidement et nous devons être en mesure de réagir à ces changements. Enfin, il faut, en contrepartie, un financement adéquat. Aujourd'hui, notre financement est encore trop fragmentaire et pas assez récurrent.'

Vision

Quant à cette innovation, vous pensez aux drones ? 'Il y a un volet technologique, certes, encore faut-il que l'organisation elle-même soit suffisamment innovante et flexible. Ces deux dernières années, nous avons dû faire face à la pandémie, demain ce pourrait être autre chose. On remarque également que de nombreux corps planchent sur des innovations, tandis que d'autres sont à la traîne. Nous avons clairement besoin d'une vision commune soutenue par tous.'

par les zones de police Limburg Regio Hoofdstad et Kanton Borgloon, en collaboration avec le parquet du Limbourg. L'application peut être utilisée pour optimiser le déploiement de la capacité d'enquête et fournir un aperçu clair de toutes les enquêtes en cours.

PATLOC. L'application PATLOC a été développée pour optimiser l'efficacité, le pilotage, le reporting et le suivi de la surveillance et des patrouilles sur le terrain.

I-Police. I-Police représente un énorme bond en avant pour les capacités numériques de la police. La mise en œuvre concrète du programme a été amorcée début 2022.

Workshops

Les ASTRID User Days sont l'occasion pour les visiteurs de découvrir de nouvelles technologies qui permettront aux services de secours et de sécurité de travailler de façon plus sûre et plus efficace. Nous en dévoilons quelques-unes.

ASTRID

Le monde des communications critiques évolue rapidement. Dans le cadre des User Days, ASTRID organise différents workshops pour permettre à ses utilisateurs de découvrir les évolutions futures. Quatre grands thèmes seront abordés. Next Generation Communication se concentre sur le développement d'un nouveau réseau à large bande *mission critical* pour les services de secours et de sécurité. Sur le plan du calltaking et du dispatching, les centrales d'urgence du futur offriront beaucoup plus de possibilités. Le service Blue Light Mobile, qui garantit aujourd'hui les communications voix et data prioritaires sur les réseaux GSM des opérateurs commerciaux, fera également l'objet d'une rénovation. Et nous nous penchons sur l'offre de formation d'ASTRID : quelles sont les formations proposées et comment la formation hybride – une combinaison de cours en ligne et en présentiel – s'intègre-t-elle dans ce tableau ? Ces quatre thèmes seront abordés chaque jour lors de workshops distincts qui se tiendront, tant en français qu'en néerlandais, dans le vaste auditoire de Louvexpo.

Mobilidata – Agence flamande des Routes et de la Circulation

En collaboration avec le centre de recherche imec, l'Autorité flamande lance cette année 'Mobilidata', une application qui devrait permettre aux véhicules prioritaires de se faufiler dans le trafic de manière plus rapide et plus sûre. Cette technologie intelligente apporte deux améliorations concrètes sur le terrain. Les usagers de la route recevront sur leur smartphone une notification leur indiquant que des véhicules prioritaires sont en approche afin qu'ils puissent former un couloir de secours à temps pour céder le passage. En outre, les feux de signalisation intelligents anticiperont l'approche des véhicules prioritaires et feront en sorte que les feux passent au vert à l'approche du carrefour. Cette technologie intelligente permettra de réduire les délais d'intervention tout en améliorant la sécurité routière pour l'ensemble des usagers.

EENA – European Emergency Number Association

La European Emergency Number Association (EENA) organisera des workshops sur différents thèmes lors des ASTRID User Days. Le premier sera consacré au numéro d'urgence 112. Comment les différents pays européens gèrent-ils les appels qu'ils reçoivent ? Et quelles possibilités offre le 112 de nouvelle génération lorsque des appareils et capteurs connectés fournissent des données supplémentaires ? Autre thème : le DEA, le défibrillateur externe automatique. Comment mieux cartographier l'emplacement des appareils afin de ne pas perdre un temps précieux? Seront enfin abordés les systèmes d'alerte publique, tels que BE-alert en Belgique. D'ici juin 2022, tous les États membres doivent se doter d'un tel système de notification. Quelles sont les *best practices* dans nos pays voisins et quels développements technologiques sont en préparation ?

→

MONOcam – Police néerlandaise

L'utilisation du téléphone mobile au volant est responsable de nombreux accidents de la route. Or, il n'est facile de surprendre les contrevenants en flagrant délit et il faut, pour cela, déployer des moyens humains et matériels importants. C'est pourquoi la police néerlandaise a développé MONOcam, un système automatique capable de détecter l'utilisation de portables en voiture. La technologie recourt à l'intelligence artificielle et peut être utilisée en version mobile. La police néerlandaise étudie la meilleure façon de partager le logiciel qu'elle a mis au point avec d'autres services intéressés.

i-Police

Les services de police de notre pays subissent une transformation numérique. Cette révolution est en marche depuis plusieurs années et a débouché sur de nombreuses applications utiles. Reconnaissance des plaques d'immatriculation, introduction de l'application Focus, déclaration numérique, etc. n'en sont que quelques exemples. À l'avenir, de nouvelles applications seront nécessaires pour extraire des informations et des connaissances de la masse croissante de données. C'est à cet effet que le programme i-Police a été récemment lancé. Lors des ASTRID User Days, le program manager Thierry Van Dyck dressera un état des lieux et jettera un regard sur les ambitions du programme.

Toutes les infos sur les workshops sur
www.astrid.be/userdays

Véhicules spéciaux

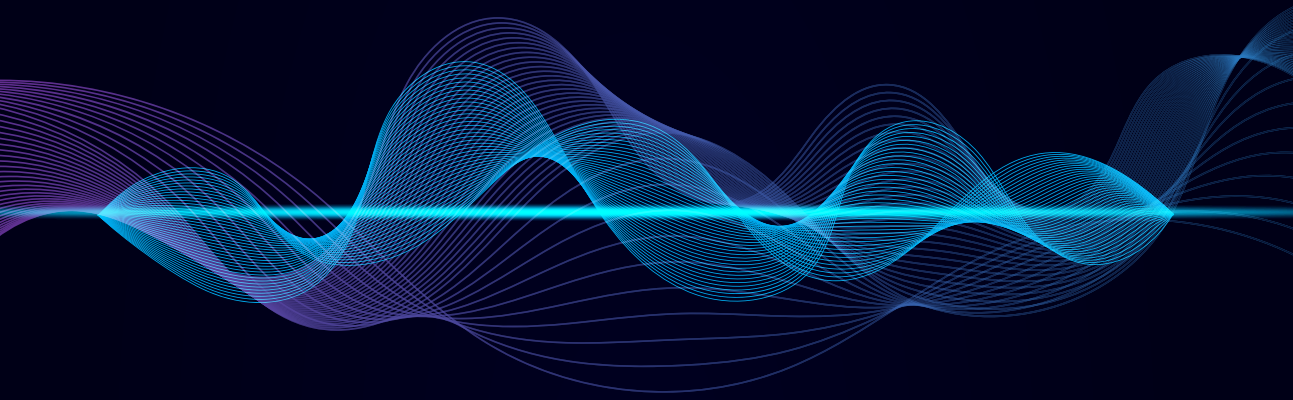
Quelques véhicules spéciaux, spécifiquement équipés pour les interventions de secours et de sécurité, seront exposés lors des ASTRID User Days.

En tant que sponsor principal des ASTRID User Days, **Volvo** met à disposition quelques-uns de ses modèles les plus récents que les visiteurs pourront découvrir au salon. La **C40** totalement électrique sera exposée à l'intérieur du hall des expositions tandis que la **XC40**, la **XC60** hybride et la **V60** feront leur show à l'extérieur, sur l'esplanade.

La zone de secours Hainaut-Centre enverra deux de ses véhicules à Louvexpo : une **autopompe** avec citerne à eau de 8.000 litres et un **véhicule de signalisation.** Si l'un des véhicules devait se trouver en intervention à ce moment, il sera remplacé par le **PC-Ops,** la cellule de crise mobile déployée pour la concertation multidisciplinaire lors d'incidents majeurs. Il va de soi que pour tous ces véhicules, les éventuels appels d'urgence ont priorité sur l'événement.

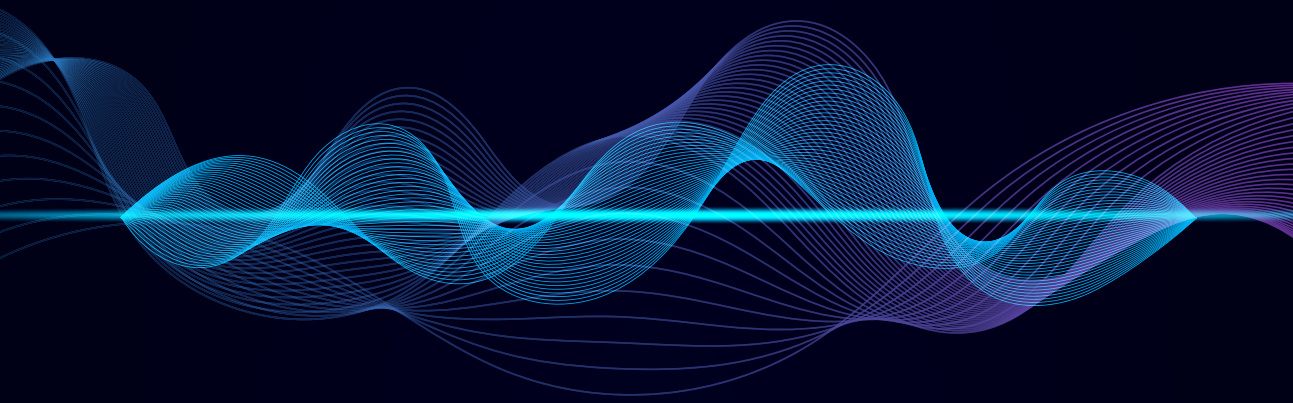
La zone de police de La Louvière installera une de ses voitures de service dans le hall des expositions : une Audi A4 roulant au **CNG,** gaz naturel comprimé. Un Volkswagen Tiguan utilisé comme **véhicule d'intervention** paradera à l'extérieur, sur l'esplanade.

ASTRID elle-même amènera le **MTU light** aux ASTRID User Days. Cette antenne mobile légère avec liaison satellite est intégrée dans un Mercedes Sprinter et est déployée pour renforcer temporairement la capacité radio en cas d'incidents ou de grands rassemblements.



Mise aux enchères du **spectre radioélectrique**

L'arrêté royal du 28 novembre 2021 concernant l'accès radioélectrique dans la bande de fréquences 700 MHz garantit à ASTRID l'accès radioélectrique prioritaire sur les stations de base des opérateurs publics. Une condition sine qua non pour pouvoir développer un réseau à large bande 4G/5G pour les services de secours et de sécurité.



À l'été 2022, le futur spectre radioélectrique 4G/5G (et le spectre radioélectrique 2G et 3G existant) seront mis aux enchères. Cette mise aux enchères définira le paysage des télécoms mobiles en Belgique pour les 20 prochaines années. Étant donné qu'ASTRID doit également pouvoir utiliser une partie de ce spectre pour développer son réseau 'Next Generation Communication', il était crucial d'imposer des garanties aux opérateurs en concurrence.

Dividende numérique

La bande 700 MHz fait partie – à l'instar de la bande 800 MHz – de ce que l'on appelle le dividende numérique. Explication de Jo Dewaele : 'Le passage de la télévision de l'analogique au numérique permet de programmer un même nombre de programmes télévisés dans un spectre nettement réduit. Cela a libéré une bande considérable que la Commission européenne a désignée, en 2015, comme 'future bande pour la fourniture de services de communications électroniques à haut débit sans fil'.

Dans la bande 700 MHz, deux fois 30 MHz seront mis aux enchères. 'En Europe, nous utilisons principalement le système de multiplexage par répartition en fréquence', poursuit Jo Dewaele. Cela signifie que ce qui va vers le mât est transmis sur une fréquence différente de ce qui vient du mât vers l'appareil. Par conséquent, il faut deux fois plus de spectre. La bande 700 MHz, qui comprend les fréquences entre 694 MHz et 790 MHz, doit donc être divisée par deux afin d'avoir une liaison montante (vers le mât) et une liaison descendante (vers l'appareil). En outre, ces deux lignes ne peuvent pas être trop proches l'une de l'autre pour éviter les interférences. L'espace entre les deux est donc en principe inexploité.'

→

Jo Dewaele
Marketing Strategy Team Leader chez ASTRID

'Le passage de la télévision de l'analogique au numérique a libéré une bande considérable.'

Marché des télécommunications libéralisé

Comme la Belgique compte trois grands opérateurs commerciaux – Proximus, Telenet/BASE et Orange – possédant leur propre réseau de mâts, il semblait logique de leur attribuer 10 MHz chacun. Mais d'aucuns ont plaidé en faveur de l'accueil sur le marché des télécoms d'un quatrième opérateur afin de stimuler la concurrence. Les 30 MHz à présent mis aux enchères sont divisés en blocs de 5 MHz. Cela signifie que, sur les quatre opérateurs possibles, deux pourraient obtenir 10 MHz chacun, et les deux autres seulement 5 MHz chacun.

Dès le début, ASTRID a insisté auprès du gouvernement pour qu'une partie de ces fréquences lui soit également attribuée. 'Lors de la mise aux enchères de la bande 800 MHz qui a eu lieu précédemment, notre demande est restée lettre morte', déplore Jo Dewaele. 'À l'annonce de la mise aux enchères de la bande 700 MHz, nous avons à nouveau durci la pression pour, cette fois, être entendus.' Les négociations ont cependant été laborieuses.

Fréquence et bande passante

La bande 700 MHz est la bande de fréquences la plus basse destinée au grand public. Elle convient parfaitement à la communication mobile des services de secours et de sécurité car elle a une grande portée. Cela signifie également qu'il faut relativement peu de mâts pour couvrir une surface étendue. Pour les hautes fréquences, c'est précisément l'inverse. Le signal est rapidement affaibli par toutes sortes d'obstacles. Il faut donc davantage de mâts pour assurer une bonne couverture.

De même, la capacité des hautes et des basses fréquences est différente. Le signal de transmission, porteur d'information, commence à moduler dès qu'une information y est ajoutée. Par conséquent, l'onde porteuse étroite devient une bande avec une fréquence maximale et une fréquence minimale. Si l'onde porteuse se situe à 750 MHz et qu'elle est modulée de 700 MHz à 800 MHz, la longueur d'onde varie d'un septième, ce qui est relativement énorme. Les signaux les plus élevés et les plus bas risquent alors de se propager de manière tellement différente qu'ils ne sont plus utilisables ensemble. Si le même phénomène se produit à 2400 MHz, la variation relative de la fréquence et donc de la longueur d'onde est nettement plus faible. En d'autres termes, les basses fréquences ont une capacité plus faible que les hautes fréquences.

Les opérateurs mobiles utilisent aussi bien les hautes que les basses fréquences et les déploient en fonction des besoins. Si un utilisateur a besoin de beaucoup de bande passante et qu'il se trouve près d'un mât, ils l'envoient sur les fréquences plus élevées. S'il habite loin d'un mât, ils l'envoient sur les fréquences plus basses.

'On s'est rapidement rendu compte que, dans le monde libéralisé des télécoms, le PPDR (Public Protection & Disaster Relief) n'est qu'un petit Poucet. On n'était pas disposé à louper des recettes provenant de la mise aux enchères pour fournir à ASTRID ses propres fréquences. De plus, il faudrait alors consentir des investissements supplémentaires dans un réseau séparé de mâts, ce qui ferait considérablement grimper l'addition.'

Compromis

Une autre option était sur la table : l'utilisation partagée des réseaux commerciaux existants. Jo Dewaele : 'La Commission européenne avait déjà commandé une étude pour évaluer la faisabilité d'un tel scénario. La conclusion était la suivante : oui, c'est possible, mais toute une série de conditions doivent être remplies. Par exemple, les réseaux doivent être renforcés en termes de couverture et d'approvisionnement en électricité, et les utilisateurs critiques doivent être prioritaires sur ces réseaux en cas de besoin. Autre remarque importante : ces conditions ne peuvent être imposées qu'au moment de la mise aux enchères. Le faire après coup ne serait pas juridiquement faisable. Nous sommes donc bien conscients de l'enjeu de cette mise aux enchères.'

L'arrêté royal de décembre est source de soulagement. 'Lors de la mise aux enchères de la bande 700 MHz, ASTRID obtiendra désormais ces garanties. Dès le début, les opérateurs seront soumis aux obligations inscrites dans l'arrêté royal réglementant la mise aux enchères. Ces obligations s'appliquent non seulement à la bande 700 MHz, mais aussi à toute autre bande de fréquences dont cet opérateur 700 MHz dispose. ASTRID bénéficiera ainsi d'un accès radio prioritaire à l'ensemble du réseau de tous les opérateurs 700 MHz. Ce faisant, ASTRID a la certitude de pouvoir mener à bien ses projets de réseau à large bande 4G/5G pour les services de secours et de sécurité.'

L'avenir est à l'exploitation des données

Le Comité Consultatif des Usagers (CCU) représente les intérêts des organisations utilisatrices du réseau ASTRID. Nous donnons à présent la parole au Tanguy Fierens, représentant au CCU des pompiers francophones.

Les besoins des pompiers en matière de télécommunication évoluent. Non seulement dans l'exigence d'une communication sans faille, mais aussi dans la récolte et la gestion de données liées aux interventions.

Quels sont les besoins des pompiers au niveau de la télécom ?
Notre première attente est opérationnelle : en cas d'incident, tout commence par la liaison entre le 112 et le dispatching pompier. Une fois l'alerte reçue, nous alertons nos pompiers et passons en intervention. Pour les pompiers professionnels en caserne, c'est simple. Les pompiers volontaires, eux, sont équipés de pagers, sous protocole POGSAC, le réseau national mis en place par ASTRID.

Quels sont les avantages et inconvénients de cette technologie ?
Sa qualité majeure est la fiabilité : on peut vraiment s'appuyer dessus. Mais nous regrettons que ce système soit à sens unique : je sais juste que le message est diffusé, mais je n'ai pas de retour du pompier.

Par ailleurs, si j'envoie un message d'alerte sur le réseau paging, tous les mâts envoient tous les messages, qui se mettent l'un à la suite de l'autre. Mais les zones de secours, qui se sont équipées de logiciels, peuvent désormais voir en temps réel qui est disponible ou pas. Le logiciel envoie donc des alertes individualisées via la 3G sur les pagers, ce qui est plus rapide que la file d'attente de paging. →

Tanguy Fierens
représentant au CCU des pompiers francophones

'Ce mix de technologie 3G avec paging en backup constitue un superbe outil.'

NextGenCom va nous permettre d'exploiter de nombreuses données déjà existantes, mais aussi de nouvelles.

De plus, le pompier peut accuser réception : je ne dois pas attendre et me tracasser pour savoir si mon autopompe va être armée ou pas, je sais que mes pompiers sont en train de revenir.'

Vous utilisez alors l'un et l'autre ?
Au quotidien, nous utilisons la 3G qui est plus rapide et évite de saturer le réseau paging. Et le logiciel peut interagir avec les pagers. Mais s'il n'y a plus de connexion, il le voit et déclenche un appel paging. Ce mix de technologie 3G avec paging en backup constitue un superbe outil.

En intervention, quel est l'outil le plus important ?
Ce qui est *mission critical,* c'est la voix : les pompiers se parlent entre eux, doivent pouvoir donner des ordres et informations opérationnels. Les communications de groupe à la radio servent aussi à demander des renforts, ou un service extérieur comme le gaz ou l'électricité, un appui pour gérer une situation critique, etc. La radio est un élément vital des opérations de secours.

Sur le terrain, entre intervenants, pour une majorité des zones francophones, nous utilisons les conversations en TMO via le réseau TETRA d'ASTRID. Lorsque la couverture indoor n'est pas garantie, on bascule en DMO.

La résistance du réseau TETRA est un élément clé. Que ce soit pendant les inondations de juillet ou les dernières tempêtes, quand les réseaux commerciaux tombaient, notre dernier moyen de contact, la ligne de vie qu'il nous restait pour recevoir les alertes et pour appeler des renforts, c'était le réseau TMO, qui ne nous a pas lâchés.

Tanguy Fierens
représentant au CCU
des pompiers francophones

'Nous sommes impatients de rejoindre le projet européen de communication BroadWay.'

Quelles sont les difficultés que vous rencontrez aujourd'hui ?
La couverture indoor n'est pas toujours suffisante, comme dans les caves, les infrastructures en béton, etc. En outdoor, ce n'est pas toujours parfait non plus. Certes, le nombre d'intervention est plus ou moins corrélé à l'activité humaine. Les pompiers n'interviennent pas seulement dans les endroits habités, mais aussi pour des feux de forêt, pour des accidents dans une vallée reculée, etc., où il y a moins de réseau. Or nous avons besoin de maintenir, en tout temps et en toutes circonstances, ce lien entre tous les intervenants sur un site, et le lien vers notre dispatching. C'est possible, dans la majorité des cas, avec le réseau TETRA actuel. Mais il reste des situations sans couverture.

Comment voyez-vous l'avenir ?
Nous nous réjouissons de voir arriver le projet NextGenCom. Peu importe la technologie, l'alerte de nos pompiers et les communications 'voix' restent Mission Critical pour les pompiers. NextGenCom va aussi nous permettre d'exploiter de nombreuses données déjà existantes, mais aussi de nouvelles. Les communications de voix et de données vont devoir, de manière intuitive et interactive, être mises en avant et transférées à qui de droit par le dispatching vers des appareils et accessoires tout aussi intuitifs.

On va vers de plus en plus d'échanges de données, et on se réjouit qu'elles puissent un jour être rapatriées, qu'il s'agisse des caméras sur les casques des pompiers, de la position précise des intervenants dans les bâtiments, des caméras de drones, des données biométriques des agents, etc. On a donc besoin d'un réseau fiable. Si j'envoie un robot avec un détecteur, je dois pouvoir le guider et rapatrier les données qu'il renvoie. Il y a vraiment un intérêt à augmenter cette capacité de gestion de données. Et il faut qu'elles soient gérables, ce qui est un autre défi. Le projet pour les centrales d'urgences du futur doit prendre en compte cet aspect.

Quelles sont vos attentes pour les accessoires ?
C'est effectivement une attente importante : je vois la radio comme une boite noire qui fait transiter des infos. Tous les accessoires qui tournent autour, comme l'oreillette dans le casque du pompier, la caméra, etc., je n'y touche plus pendant l'intervention. Il faudrait développer ces produits et accessoires flexibles et polyvalents, super intuitifs et aussi robustes, car nous sommes confrontés à un milieu hostile, avec poussière, chaleur, humidité, produits dangereux, choc…

Et au-delà de nos frontières ?
Nous sommes impatients de rejoindre le projet européen de communication BroadWay. Les pompiers frontaliers interviennent régulièrement avec leurs collègues voisins. Nous sommes demandeurs d'un réseau qui nous permette de communiquer entre nous. Outre le travail au quotidien avec les services des pays voisins, les inondations de juillet ou les grands feux dus aux périodes de sécheresse, où des renforts convergent de toute l'Europe, ont plus que démontré l'intérêt d'un roaming du réseau des services de secours et de sécurité européens.

Blue Light Mobile

En situations d'urgence, les réseaux mobiles peuvent être saturés, précisément aux moments où il est crucial de récupérer des informations, d'utiliser certaines applications et de rappeler des effectifs. C'est pourquoi ASTRID a créé le service Blue Light Mobile, qui permet les communications voix et data prioritaires au moyen d'un GSM, d'une tablette ou d'un ordinateur portable. En cas d'encombrement du réseau, la carte SIM Blue Light Mobile donne priorité à ses utilisateurs sur les abonnés privés. Ils sont desservis en premier et bénéficient des vitesses les plus élevées. Si le signal de Proximus est trop faible à un endroit donné, les utilisateurs peuvent basculer manuellement sur l'un des autres réseaux. Contactez votre conseiller ASTRID pour plus d'informations.

Visualisez la vidéo ici

Agenda

ASTRID User Days – Louvexpo

18-19/5/2022, Louvexpo, La Louvière
Salon pour tous les acteurs de la sécurité publique où les fabricants et fournisseurs présentent leurs innovations.
www.astrid.be

Conférence EENA

27-29/4/2022, Marseille
Événement annuel consacré aux services de secours et de sécurité en Europe.
www.eena.org

Critical Communications World

21-23/6/2022, Vienne, Autriche
Salon professionnel où les utilisateurs finaux et les fabricants du monde des communications critiques partagent leurs connaissances et leur expérience.
www.critical-communications-world.com

COLOPHON

Switch est le magazine trimestriel de la s.a. A.S.T.R.I.D. pour les services de secours et de sécurité en Belgique. Pour un abonnement gratuit, des infos complémentaires ou toute réaction, vous pouvez vous adresser à la rédaction par mail : switch@astrid.be ou par courrier : ASTRID, Service Communication, Boulevard du Régent 54, 1000 Bruxelles, T 02 500 67 89, www.astrid.be

Editeur responsable : Daniël Haché, Boulevard du Régent 54, 1000 Bruxelles Coordination : Marie-Noëlle Rasson & Michaël Sterckx Tirage de 10.500 exemplaires Rédaction et réalisation : Jansen & Janssen Creative Content, www.jaja.be Photographie : Belga Image, Getty Images, Marco Mertens.

ANNONCE PUBLICITAIRE

ABIOM

VOTRE PARTENAIRE POUR TOUS LES LOTS DU CONTRAT OUVERT ASTRID

• 1 fournisseur pour tous les lots • 1 point de contact • 1 centre de réparation certifié central • 1 adresse, aussi pour les montages • 1 plate-forme centrale de programmation • 1 interface utilisateur identique pour toute la gamme de radios ASTRID • 1 partenaire pour des solutions sur mesure

IDECS
SOLUTIONS DISPATCHING

SEPURA
RADIOS MOBILES

SEPURA
ACCESSOIRES DE PORTAGE

LARGE GAMME
D'ACCESSOIRES

TPL
PAGERS

IWITNESS
CAMÉRAS PIÉTONS

DEMANDEZ NOTRE CATALOGUE EN LIGNE POUR UN APERÇU COMPLET DE TOUTES NOS SOLUTIONS.

Abiom et Sepura no.1 dans la communication mission-critique dans le Benelux !

Benelux ! Avec plus de 60.000 radios en service au sein des services de secours et de sécurité, nous pouvons vous offrir une vaste gamme de produits et services. Nous sommes heureux de réaliser des solutions sur mesure et des solutions spéciales pour vous. Votre question est notre défi, avec nous le client est au no.1!

www.abiom.be

ANNONCE PUBLICITAIRE

partner
in future
communication

ASTRID USER DAYS

18 / 19 | MAI 2022 | LOUVEXPO La Louvière

Vous voulez en savoir plus sur les applications actuelles et futures en matière de communications critiques ? Les **ASTRID User Days** vous offrent un aperçu complet de celles-ci. Au programme, des séminaires riches et variés pour échanger des expériences et des connaissances avec nos spécialistes en communications mobiles. Sans oublier que c'est aussi un moment privilégié de rencontre entre collègues de toutes les disciplines. Réservez d'ores et déjà **les 18 et 19 mai 2022** dans votre agenda !

Enregistrez-vous sur **www.astrid.be/userdays**

astrid

OFFICIAL SPONSOR

AIRBUS | proximus

GOLD SPONSOR

TranzCom ABIOM

SILVER SPONSOR

Halys HEXAGON VOLVO