Switch

06-2020 | #42

www.astrid.be

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

Les hôpitaux liégeois déménagent,
radios ASTRID à portée de main

CAD
Dernières migrations
pour centres de dispatching

Blue Light Mobile
Une offre plus avantageuse

Crise Corona

La continuité avant tout

Trimestriel, juin 2020, ER: Daniel Haché, Blvd du Régent 54, 1000 Bruxelles, Afgiftekantoor Gent X, P307217

astrid

ANNONCE PUBLICITAIRE

TranzCom

Notre équipe est à votre service pour vous conseiller

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

- Radios Airbus ASTRID
- Application PTT over LTE
- Pagers Swissphone avec cryptage
- Smartphone hybride / radio TETRA
- Systèmes vidéos, ANPR, protections auditives
- Dispatching, gestion d'alarme, Track & Trace

NOUVEAUTE : TranzCom est désormais distributeur de la dernière génération des bodycams Axon

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

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

VINCI ENERGIES

‘Les nouvelles versions peuvent être implémentées sans impact. Cela peut même se faire à distance.’

Bruno Antoine, Program manager IT & Infrastructure chez ASTRID, concernant les adaptations majeures apportées à l’infrastructure, à l’architecture et au logiciel des centres de dispatching provinciaux.

> P.18

Salvator Vella,
directeur général

Résilience et gestion des risques

Durant la crise du coronavirus, les citoyens, les disciplines, ASTRID et ses fournisseurs ont fait montre d'une impressionnante résilience. Avant toute chose, je tiens à saluer les efforts remarquables que déploient jour après jour les services de secours et de sécurité pour sauver des vies. Je remercie également nos fournisseurs et nos collaborateurs qui, par leur présence, leur flexibilité et leur disponibilité, ont contribué à limiter les conséquences néfastes de cette crise. À chaque problème qui s'est posé lors de cette crise, une solution a pu être trouvée grâce à la bonne volonté de tous. J'ai vu s›installer une grande solidarité et une volonté profonde de se mobiliser face à l'adversité.

'Est-ce que nous mettons tout en oeuvre pour prévenir les risques et nous y préparer?

À l'heure d'écrire ces lignes, la crise du coronavirus est encore loin d'être terminée et nous ne sommes pas encore en mesure d'évaluer toutes ses conséquences. Une chose est sûre : la résilience de notre société sera encore mise à l'épreuve des mois durant. Par ailleurs, il m'apparaît évident que la gestion des risques – une discipline sous-estimée, voire dévalorisée – va gagner en importance. Humblement, nous devons nous demander, en tant qu'entreprise, si nous mettons tout en œuvre pour prévenir les risques et nous y préparer. Et si nous ne sacrifions pas trop souvent cette gestion des risques, que ce soit simplement par insouciance ou sur l'autel du profit à court terme.

DANS CE NUMÉRO

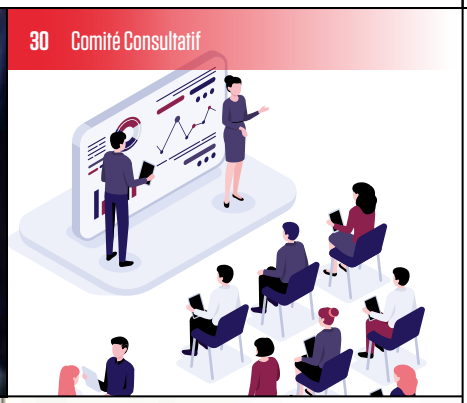
12 Crise corona

SUR LE TERRAIN
06 ASTRID contribue à la réussite du déménagement de trois hôpitaux

SERVICE
12 Crise corona: la continuité avant tout

TRAVAUX EN COURS
18 CAD : Dernières migrations vers le nouveau logiciel et le nouvelle plate-forme

22 L'alarme harcèlement



30 Comité Consultatif

26 Géolocalisation

INNOVATION

22 L'alarme harcèlement peut sauver des vies

EXPERT

26 Étrangers en Belgique également localisés via l'AML

RÉSEAU

30 Workshop du Comité Consultatif des Usagers

MAIS AUSSI

11 Brèves

32 Blue Light Mobile: plus de communications à moindre coût

34 Brèves
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

ASTRID CONTRIBUE À LA RÉUSSITE DU DÉMÉNAGEMENT DE TROIS HÔPITAUX VERS LE MONTLÉGIA

Une communication hors pair

Saint-Joseph, Saint-Vincent à Rocourt et Notre-Dame de L'Espérance. Trois cliniques situées dans la province de Liège tout aussi vétustes que difficiles d'accès. Le groupe santé CHC a donc décidé de les regrouper dans un nouvel hôpital : le MontLégia. Une infrastructure imposante vouée à évoluer. Coup d'œil dans les coulisses du déménagement !

La direction de l'hôpital a organisé de nombreuses réunions de coordination entre les différents services, en collaboration avec une entreprise canadienne spécialisée dans le déménagement des hôpitaux : Health Care Relocation (HCR)', explique Pierre Boveroux, en charge des radiocommunications et de la logistique des services de secours à la Croix-Rouge pour la Communauté francophone. 'Quant au transfert des patients, la Croix-Rouge a collaboré avec diverses entreprises externes.' Il faut dire que la tâche était considérable : pas moins de 750 patients devaient être déplacés.

Le coronavirus complique l'opération…

Le déménagement était initialement prévu pour les 28 et 29 mars. Mais la pandémie de coronavirus est venue sensiblement compliquer l'opération… 'La pandémie a accentué la nécessité d'augmenter et de centraliser le nombre de lits en soins intensifs. Et donc de déménager plus rapidement vers le MontLégia qui dispose de nouveaux équipements à la pointe de la technologie. Le CHC a dès lors décidé d'avancer le déménagement et de le réaliser en deux phases : la première, le 20 mars, par la Croix-Rouge et ses partenaires. La seconde, durant la semaine du 23 mars, par des entreprises privées.' Le coronavirus a, en outre, nécessité des mesures exceptionnelles : 'Plusieurs patients étaient déclarés ou →

Pas moins de 750 patients devaient être déplacés, lors d'une pandémie sans précédent.

suspectés Covid-19. Les transferts ont dû s'effectuer dans un cadre sanitaire encore plus strict incluant notamment la protection du personnel avec des équipements spécifiques et la désinfection des ambulances.'

Une communication sans faille

En plus des équipements propres à la Croix-Rouge, cinquante radios temporaires d'ASTRID ont été déployées pour mener à bien cette mission exceptionnelle. Celle-ci engageait 28 ambulances, dont 13 de réanimation ainsi que 22 transports de PMR (personnes à mobilité réduite) et véhicules sanitaires légers sans compter plusieurs minibus et véhicules de liaison.

'Nous avons mis trois groupes de communication sur pied : les ambulances, les autres véhicules et la coordination. De cette manière, les ambulances et les transports PMR pouvaient communiquer leurs différents statuts : 'je suis en charge, je suis à l'hôpital, je suis sur le retour…' De quoi permettre un suivi personnalisé et bénéficier d'un aperçu le plus précis possible de la flotte de véhicules. Quant à la coordination, elle était assurée par un poste de commandement opérationnel en relation avec un poste de commandement stratégique qui dépendait du centre hospitalier. Le but ? Pouvoir intervenir en cas de problème technique ou de panne d'ambulance, assurer la santé et la prise en charge des patients et garantir un transfert fluide.'

Pierre Boveroux,
de la Croix-Rouge francophone

'À nos yeux, les radios temporaires d'ASTRID étaient indispensables.'

Des atouts de taille

'À nos yeux, les radios d'ASTRID étaient donc indispensables. Pour garantir la couverture mais aussi le bon déroulement de ce déménagement' poursuit Pierre Boveroux, qui travaille avec le réseau ASTRID depuis 2005. 'Je connais cette technologie, ses possibilités et la qualité du son. Et je sais que les radios sont conviviales. La preuve ? Notre personnel comptait des ambulanciers privés. Ils ont appris à utiliser les radios en dix secondes. Au final, tout le monde a été conquis par cette manière de travailler.'

Autre avantage : la solution d'ASTRID évite les montages d'équipements complexes ou imposants. 'Une fois la radio activée sur le réseau, vous bénéficiez d'une communication sans faille'. Pierre Boveroux ajoute : 'J'ai en outre pu constater la couverture indoor avec l'installation de

répétiteurs au sein du MontLégia. La qualité du signal était remarquable !' Mieux encore : moyennant une configuration adéquate, vous pouvez sélectionner des groupes avec une portée provinciale. Autrement dit, nul besoin d'activer des émetteurs dans d'autres provinces et d'occuper des capacités d'émission inutiles !

À la seconde près

Autant d'atouts qui ont largement contribué à la réussite de ce déménagement ! Tout comme le chronométrage minutieusement planifié des transferts : 'Des équipes de brancardiers amenaient les patients au point de rassemblement où ils étaient pris en charge par les ambulanciers. Si l'état du patient exigeait un équipement sophistiqué, l'ambulancier allait chercher lui-même le patient. Les données du patient (numéro, nom, chambre d'origine et de destination, service…) étaient ensuite enregistrées dans un système informatique et le patient était transféré vers le MontLégia, où il était pris en charge.' Résultat de la matinée du 20 mars : un transfert toutes les 3 minutes, pour un total de 94 personnes en 4 heures !

La qualité sur tous les plans

'Nous entretenons d'excellents contacts avec ASTRID, notamment avec le Service des Relations Externes et avec l'ASTRID Service Center', ajoute Pierre Boveroux. 'Il s'agit d'un élément important au quotidien, mais primordial pour un tel projet. Je tire d'ailleurs mon chapeau à l'ASTRID Service Center qui a activé tous les abonnements en un temps record, malgré les circonstances. Je souhaite également souligner la rapidité et l'efficacité d'Abiom, à qui nous avons loué 53 radios.'

La coordination était assurée par un poste de commandement opérationnel en relation avec un poste de commandement stratégique qui dépendait du centre hospitalier.

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

Première radio hybride validée

La radio hybride Airbus Tactilon Dabat et la combinaison de Sepura SC20 avec Samsung Galaxy Xcover 4 ont été validées en vue de leur utilisation sur le réseau ASTRID. Ces solutions hybrides permettent à l'utilisateur de communiquer via le réseau ASTRID mais aussi d'utiliser des applications Internet. Vous pouvez commander les appareils via l'accord-cadre, à savoir le lot 9 ("Radio TETRA et smartphone avec modem 4G intégré, dans un seul appareil") et le lot 10 ("Radio TETRA et connexion avec un smartphone du type 'ruggedised' avec modem 4G intégré, dans 2 appareils"). Attention : les autres appareils hybrides cités dans les lots 9 et 10 n'ont pas encore été validés et ne peuvent donc pas encore être commandés. Nous vous tiendrons au courant des avancements.

i

www.astrid.be > accords-cadres

BroadWay se présente en vidéo

Comme les catastrophes et la criminalité ne s'arrêtent pas aux frontières nationales, les intervenants des services de secours européens doivent pouvoir communiquer et s'échanger des informations par-delà les frontières. C'est de cette idée qu'est né le projet BroadWay ; une collaboration entre les agences responsables des communications des services de secours et de sécurité (les acheteurs) de onze pays européens, dont ASTRID. La liaison des réseaux mobiles nationaux mission critical à large bande doit, outre la communication vocale classique, permettre à terme l'échange sans discontinuité de vidéos et d'autres données entre les services de secours et de sécurité européens. Une nouvelle vidéo explique le projet.

i

Visualisez la vidéo via le code QR ou sur www.broadway-info.eu

© Vincent Kalut Photo News

ASTRID DURANT LA CRISE DU CORONAVIRUS

La continuité avant tout

2020 figurera à jamais dans les annales comme étant l'année de la crise du coronavirus. En mars et avril, ASTRID a, elle aussi, pris des mesures afin de faire face le mieux possible à cette crise. Tour d'horizon.

→

Le défi auquel ASTRID a été confrontée en mars était d'assurer la continuité des services et des systèmes ASTRID tout en garantissant la santé de ses collaborateurs et en respectant les prescriptions légales contre la propagation du virus. Ainsi, la majeure partie des collaborateurs ASTRID a travaillé à domicile et toutes les formations dispensées dans les bureaux d'ASTRID ont été suspendues jusqu'à nouvel ordre. Par ailleurs, une permanence a été organisée au niveau de l'ASTRID Service Centre et les interventions techniques indispensables sur le terrain ont pu être réalisées dans le respect des prescriptions de sécurité.

Assurer la stabilité

Lorsque la crise du coronavirus a éclaté, ASTRID a suspendu toutes les interventions techniques non essentielles. En effet, il fallait limiter au maximum le risque que des interventions sur l'infrastructure ne provoquent des pannes ou n'entraînent d'autres conséquences pour le service. Bien sûr, les interventions nécessaires pour rétablir le service après un incident ou éviter qu'un incident ne se produise dans l'avenir ont eu lieu. Tout comme les interventions urgentes en lien direct avec la crise du coronavirus.

'Durant la crise, nous nous sommes focalisés sur les interventions préventives sans impact', confie Nicolas Cordier, responsable du Field Intervention Team. 'Ces interventions préventives sont planifiées sur la base de statistiques. Nous effectuons des mesures de signal radio sur le terrain et dans les stations de base. Nous examinons s'il y a des défaillances et où s'en situe la cause. L'entretien préventif ne nécessite l'intervention sur place que d'une seule personne et peut donc se faire sans problème. Si les mesures révèlent un problème, nous demandons au sous-traitant de procéder à une intervention et de remplacer, par exemple, l'équipement ou le matériel défectueux. Chaque site fait l'objet d'un tel contrôle préventif une fois par an. Surtout à l'approche d'événements d'importance à proximité. Les interventions urgentes sont encore effectuées. Par exemple dans le cas de problèmes de radiocommunication dont la cause est indéterminée. Là également, nous allons examiner le problème sur place.'

Nicolas Cordier, responsable du Field Intervention Team

'L'entretien préventif ne nécessite l'intervention sur place que d'une seule personne'

Disponibilité permanente de l'ASTRID Service Centre

Le monitoring 24 h/24 et 7 j/7 assuré par l'ASTRID Service Centre (ASC) permet à ASTRID de garantir une disponibilité maximale du réseau. Durant toute la crise, l'ASC a également mis en place une permanence pour les demandes urgentes des utilisateurs. 'La plupart des collaborateurs de l'ASC ont travaillé à domicile. Mais deux ou trois collaborateurs étaient présents à tout moment dans les bureaux : un colla-

© Vincent Kalut Photo News

En pleine crise de coronavirus, les collaborateurs d'ASTRID effectuent des mesures préventives sur le signal radio.

borateur de première ligne, un autre de deuxième ligne et, en journée, également un membre du Contact Centre', détaille Nessim Guedouar, Head ASC System Specialist. 'Nous pouvions donc travailler avec la même capacité d'effectifs. Les collaborateurs ont aussi accès, depuis leur domicile, à toutes les applications dont ils ont besoin. La seule petite difficulté était la prise des appels. Comme les appels entrants devaient souvent être transférés vers les GSM des collaborateurs, il fallait parfois un peu plus de temps pour que l'appelant n'ait quelqu'un en ligne. Mais les utilisateurs se sont montrés compréhensifs : nous sommes tous dans le même bateau et il règne une grande solidarité.'

Nessim Guedouar,
Head ASC
System Specialist

À tout moment deux ou trois collaborateurs étaient présents dans l'ASTRID Service Centre.

Ce surtout les premières semaines, alors que le télétravail nécessitait encore un peu d'organisation. Les utilisateurs étaient invités à ne contacter l'ASC qu'en cas de réelle nécessité. Pour les questions générales, les conseillers ASTRID travaillaient eux aussi à domicile.

→

© Vincent Kalut Photo News

→ **Plus de Blue Light Mobile pour le même tarif**

À l'exemple du fournisseur Proximus, ASTRID a également adapté les conditions de Blue Light Mobile. Offrant ainsi aux usagers l'option 'appels illimités' depuis un numéro Blue Light Mobile vers des lignes fixes en Belgique. De même, la consommation *data* hors forfait n'a pas été facturée durant cette période. ASTRID entend de la sorte aider les services de secours et de sécurité à rester connectés avec leurs contacts et collègues. Dans cette crise de santé publique, les services de secours et de sécurité effectuent un travail remarquable. ASTRID tient à les encourager et à les remercier pour leur engagement et leur ténacité.

Des efforts supplémentaires

Le consortium Airbus-Proximus, le partenaire chargé du service et fournisseur de l'infrastructure ASTRID, a lui aussi pris des mesures spéciales. Durant la crise, il y a ainsi eu une concertation journalière avec ASTRID pour discuter de la continuité de l'activité et des questions de sécurité et de santé. La stabilité de tous les systèmes a été analysée sur une base hebdomadaire. Les endroits où le trafic radio présentait des pics importants ont fait l'objet d'un suivi étroit – c'était notamment le cas aux frontières – et, si nécessaire, des mesures y ont été prises sous la forme de capacité additionnelle. Afin d'accroître la flexibilité des centres de dispatching provinciaux, davantage de stations de travail réservées à la formation ont été mobilisées, à la demande d'ASTRID, pour le calltaking et le dispatching. Les collaborateurs ont eu en outre accès aux systèmes à distance. ASTRID remercie donc aussi ses fournisseurs pour leur engagement et leur flexibilité.

ANNONCE PUBLICITAIRE

DEFENCE AND SPACE

Tactilon Dabat

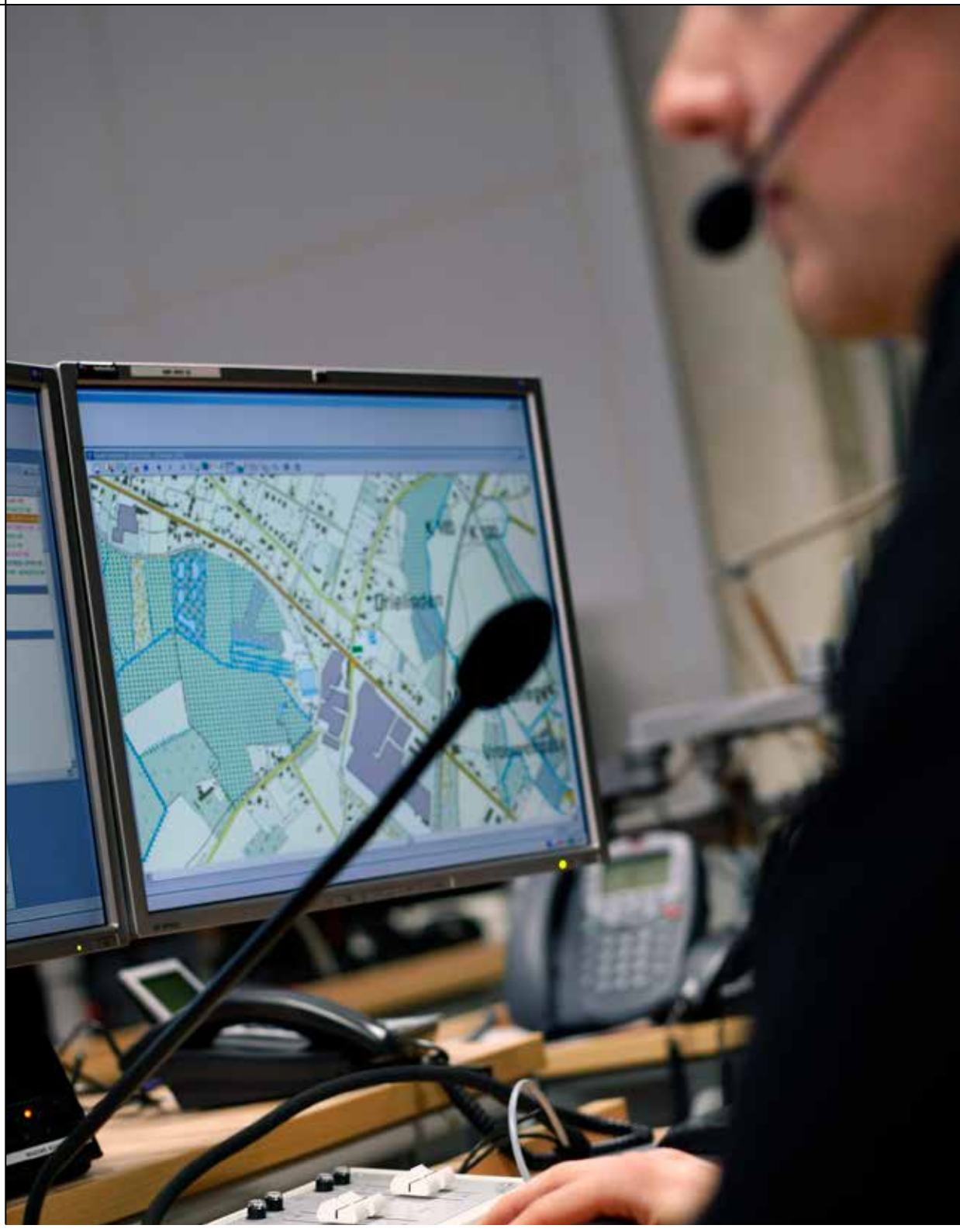
Tactilon Dabat – a smartphone and a TETRA radio in one – is a smart, strong and secure device for users who require high security in communication.

With Tactilon Dabat you can use professional apps that are designed for mission-critical use.

Hybrid Roaming solution in Tactilon Dabat is a bridge between TETRA and broadband – it allows smooth operations.

www.dabat.com

AIRBUS



DERNIÈRES MIGRATIONS EN 2020

Stabilité pour les dispatchings provinciaux

Cette année, les trois derniers centres de dispatching provinciaux opéreront une migration vers un nouveau logiciel et une nouvelle plate-forme. Les responsables d'ASTRID, le consortium Airbus-Proximus et Intergraph font le point.

Ces deux dernières années, l'infrastructure, l'architecture et le logiciel des centres de dispatching provinciaux pour la police et les services de secours ont fait l'objet d'adaptations majeures. Une virtualisation des serveurs et stations de travail obsolètes a été effectuée et une nouvelle version du logiciel de dispatching (CAD9) a été installée. Entre-temps, huit provinces ont migré vers la nouvelle solution. Les trois dernières suivront dans le courant de cette année.

Bruno Antoine, Programme manager IT & Infrastructure chez ASTRID, explique le renouvellement: 'Les onze centres de données répartis dans chaque province seront regroupés au sein de deux centres de données centralisées sur une plate-forme virtualisée. Les utilisateurs finaux continueront à travailler de manière décentralisée mais leurs postes de travail autonomes seront remplacés par une solution plus flexible. Celle-ci offre non seulement l'accès à l'environnement CAD9 centralisé mais peut servir aussi de station *à capacité de survie locale* en cas de problèmes de connectivité entre les dispatchings provinciaux et les centres de données.'

Les travaux ont connu un parcours chaotique. Tous les systèmes ASTRID (réseau radio, infrastructure IT, application CAD) nécessitaient un grand nombre d'adaptations majeures, ce qui s'est répercuté sur la qualité du service. En dépit des préparatifs minutieux et de la concertation permanente avec les organisations utilisatrices, plusieurs interventions techniques ont eu un impact sur les activités des utilisateurs.

Une réelle valeur ajoutée

Le renouvellement confère aux utilisateurs une indéniable valeur ajoutée. 'La nouvelle solution technique met l'accent sur la flexibilité, la sécurité et les possibilités de croissance', explique Jacques Brancart, managing director du consortium Airbus-Proximus. Cette flexibilité se traduit notamment par le fait que l'infrastructure centralisée permette le déménagement d'un centre de dispatching complet, avec un impact mini- →

La nouvelle solution technique met l'accent sur la flexibilité, la sécurité et les possibilités de croissance.

Bruno Antoine,
Programme manager IT & Infrastructure chez ASTRID

"La nouvelle infrastructure offre bien plus de possibilités de sécuriser les flux de données entre les stations de travail et les serveurs et d'ajouter ou de redistribuer de la capacité."

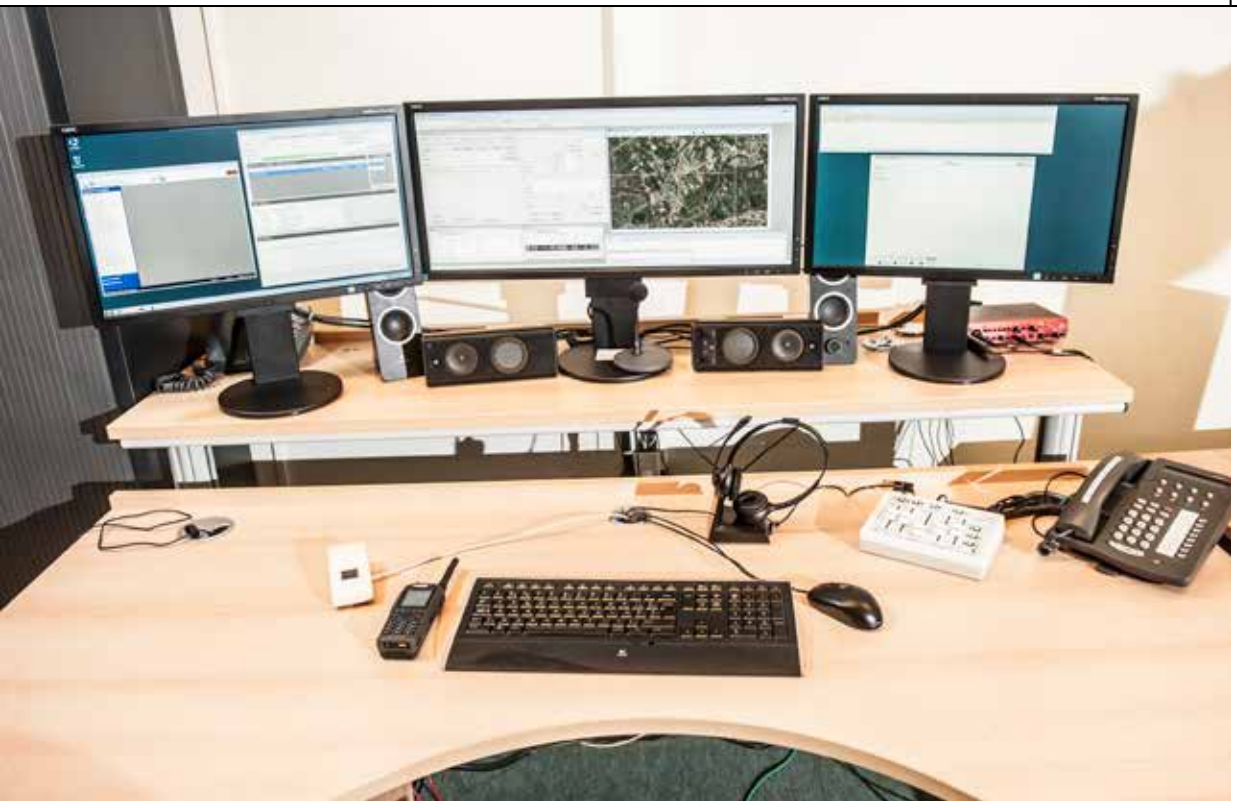
→ mal sur les activités du centre de dispatching. Jan Verbeiren, operations director du consortium Airbus-Proximus: 'La structure centralisée des bases de données en permet l'interrogation à partir de plusieurs sites. Une province peut ainsi reprendre les appels d'une autre sans perte d'information ou de fonctionnalité pour les opérateurs. Depuis fin avril, les centres de dispatching de Namur et du Brabant flamand ont cette possibilité.' Durant la crise du coronavirus, il était dès lors aussi possible de donner au locman – le gestionnaire système local – un accès sécurisé à distance pour qu'il puisse accéder à ses plates-formes habituelles depuis son domicile.

Autre aspect important: le gain de sécurité. Par rapport au passé, la nouvelle infrastructure offre bien plus de possibilités de sécuriser les flux de données entre les stations de travail et les serveurs. Les perspectives de croissance et d'évolution se sont aussi améliorées. Il est possible d'ajouter ou de redistribuer de la capacité d'une manière très flexible et transparente en fonction des besoins. 'Les nouvelles versions peuvent à présent aussi être implémentées très rapidement et sans impact', précise Bruno Antoine. 'Auparavant, nous devions interrompre le service pour ce faire et nous rendre partout pour procéder séparément à l'installation. Aujourd'hui, cela peut même se faire à distance. À la connexion suivante de l'opérateur, c'est déjà terminé.'

Mobilisation importante

Après une période difficile à l'automne 2019, le centre de dispatching de Bruxelles a migré en novembre. Les migrations suivantes, en Flandre orientale et à Liège, se sont également bien déroulées grâce à l'excellente collaboration entre le consortium, ASTRID, la Police fédérale et les usagers finaux. Une mobilisation importante de toutes les équipes sur le plan de la préparation, de la mise en œuvre, de l'accompagnement des utilisateurs finaux et du suivi est également à saluer.

'En 2019, nous avons élaboré un *plan d'amélioration structurelle* afin d'assurer la stabilité né-



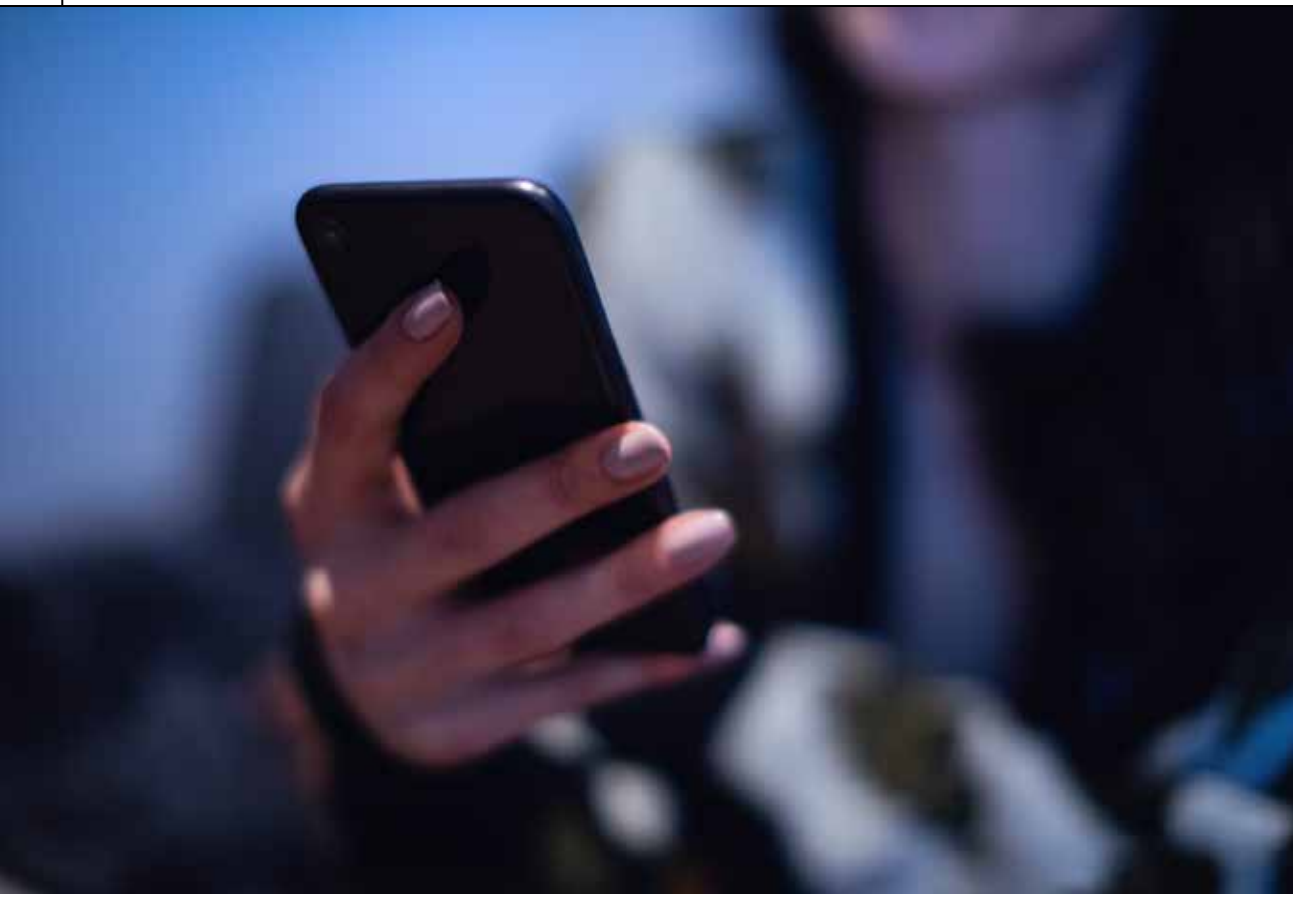
cessaire', confie Christophe Grégoire, directeur Technique & Opérations chez ASTRID. 'De plan de crise, il s'est transformé en plan d'évolution continue, ponctué d'interventions au niveau de l'architecture, du monitoring, de la continuité de l'activité et de la communication. Nous considérons l'architecture globale de bout en bout de l'ensemble des différents services et l'infrastructure technique sous-jacente, y compris les divers scénarios de back-up. Nous avons par ailleurs affiné les procédures et méthodes de travail avec, en particulier, la gestion d'incidents et les interventions programmées dans le cadre de mises en œuvre de projet ou de travaux réguliers de maintenance.'

'Cela signifie également que nous avons ajouté une couche supplémentaire en cas de changements majeurs et de nouvelles versions de logiciel. Ainsi, en Brabant flamand, durant la période de stabilisation d'avril 2019, des collaborateurs ont assuré un suivi un mois durant, 24 h/24, pour savoir si les nouvelles versions n'engendraient pas de problème', explique Jan Verbeiren. 'Les migrations de centres de dispatchings vastes et complexes comme Bruxelles avec ses nombreux sites LCT ou la Flandre orientale avec une centrale d'urgence multidisciplinaire se sont aussi déroulées sans encombre.'

Une communication ouverte

'Les utilisateurs perçoivent bel et bien les avantages du renouvellement', remarque Olivier Firket, technical manager Benelux chez Intergraph. 'De manière générale, tout est beaucoup plus stable qu'avant les migrations. Reste encore à améliorer la liaison avec le portail de la police, mais nous recherchons une solution.'

Dernier point important: la communication entre ASTRID, le consortium et les utilisateurs finaux. Sur ce plan également, des efforts ont été déployés. Depuis février, ASTRID envoie toutes les semaines un résumé des événements les plus récents aux responsables. À l'avenir, on continuera à s'atteler à une communication ouverte et transparente.



ÉLARGISSEMENT DE L'APP 112 BE

L'alarme harcèlement peut sauver des vies

Les victimes de harcèlement à un niveau extrême pourront bientôt utiliser une alarme mobile pour alerter la police rapidement, d'où qu'elles se trouvent. ASTRID s'est chargée des adaptations techniques de l'app 112 BE.

l ressort d'une enquête européenne qu'une femme belge sur cinq a déjà été victime de harcèlement. Dans un tiers des cas, l'auteur était un (ex)-partenaire. Les cas extrêmes de harcèlement débouchent sur de la violence, voire sur une issue fatale,' indique Nathalie Muylle, ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs, chargée de l'Égalité des chances. 'C'est pourquoi mes collègues de l'Intérieur et de la Justice et moi-même avons pris l'initiative d'une alarme spécifique pour les victimes de harcèlement dont la vie pourrait être en danger à cause de la violence commise par un ex-partenaire. Une telle alarme peut sauver des vies et rassurer la victime sur l'arrivée prochaine de la police sur place.'

Bouton portable

L'alarme harcèlement consiste en un bouton portable relié par bluetooth à l'app 112 BE sur le smartphone de la victime. Dès lors que la victime appuie plus de deux secondes sur le bouton, un appel est lancé à la centrale d'urgence de la police. L'endroit où se trouve la victime est également envoyé. L'opérateur voit d'emblée qu'il s'agit d'un harcèlement mettant la vie en danger et dépêche aussitôt une équipe d'intervention sur place. Et tout cela, sans que la victime n'ait à dire quoi que ce soit.

À Gand, un système d'alarme harcèlement existe déjà depuis 2002. Fonctionnant via le téléphone fixe, ce dispositif connaît évidemment des limites puisque les victimes ne courent pas seulement un danger à la maison. 'Il paraissait dès lors évident de collaborer avec la zone de police et la ville de Gand pour la mise au point de l'alarme harcèlement mobile', confie la ministre Nathalie Muylle. ASTRID et la Police Fédérale ont également été associées au projet.

Attirer l'attention au centre de dispatching

ASTRID s'est chargée de l'élaboration technique, notamment de l'adaptation de l'app 112 BE. Explications de Jan Zeinstra, chef de projet chez ASTRID : 'Nous avons adapté l'app de manière à ce que l'alerte puisse être donnée via le bouton bluetooth de l'alarme harcèlement. L'appel et les données qui l'accompagnent sont ensuite transmis, comme d'habitude, à la centrale d'urgence par le biais des serveurs hébergés au centre de données d'ASTRID. Des adaptations ont →

L'alarme harcèlement consiste en un bouton portable relié par bluetooth à l'app 112 BE sur le smartphone de la victime.

→ également été apportées à l'application par laquelle les informations de l'app s'affichent dans les centres de dispatching de manière à ce que les notifications de l'alarme harcèlement attirent davantage l'attention par une couleur fluo. Nos serveurs envoient par ailleurs un rapport quotidien aux accompagnants des victimes les informant s'il y a eu une alarme, si la batterie est encore chargée, etc.'. ASTRID assure également le suivi de l'ensemble. 'Nous ajoutons notamment les numéros de téléphone des victimes à la liste et l'ASTRID Service Centre fait office de point de contact pour l'accompagnant de la victime et les opérateurs des centres de dispatching', précise le conseiller ASTRID, Jo Bilcke.

Approche multidisciplinaire

L'alarme harcèlement ne se suffit pas à elle seule. Les victimes bénéficieront de l'accompagnement d'une équipe multidisciplinaire, associant entre autres la police locale, l'administration locale, les services d'aide, l'accueil des victimes, le magistrat de référence du parquet et les systèmes de concertation multidisciplinaire existants en matière de violence intrafamiliale. Cette équipe détermine également qui a droit à une alarme harcèlement. Plusieurs conditions doivent être remplies : dont le fait que la personne concernée soit victime de harcèlement commis par son ex-partenaire. Ce qui est assimilé à un danger manifeste. Par ailleurs, elle ne peut pas entretenir de contacts volontaires avec l'ex-partenaire, à moins que cela ne soit nécessaire dans le cadre du régime de droit de visite des enfants. La victime doit aussi être disposée à porter plainte chaque fois qu'elle est harcelée.

Nathalie Muylle,
ministre de l'Emploi, de l'Économie et des Consommateurs,

'L'alarme harcèlement ne se suffit pas à elle seule. Les victimes bénéficieront de l'accompagnement d'une équipe multidisciplinaire.'

Projet-pilote avec dix victimes

Depuis mars, l'app est prête à être testée par des victimes. Les tests se dérouleront dans le cadre d'un projet-pilote mené avec dix personnes de Gand. La crise du coronavirus entraîne cependant un retard étant donné que l'installation de l'app nécessite une visite à domicile. Une fois cette dernière phase de test terminée, l'alarme sera déployée au niveau national. 'L'alarme fonctionnera cependant dès le départ sur l'ensemble du territoire belge', précise la ministre Muylle. 'Toutes les zones de police ont été mises au courant de l'app et de l'alarme harcèlement par le biais d'une circulaire ministérielle.' Reste à savoir combien de victimes pourront prétendre à l'alarme. Toujours est-il que la police enregistre chaque année 21.000 dépôts de plainte pour harcèlement.

ANNONCE PUBLICITAIRE

La Fibre.
On l'utilise déjà ici.

Certaines des plus anciennes abbayes de Belgique vivent résolument avec leur temps. Elles digitalisent leurs processus et utilisent déjà la fibre de Proximus. Les maîtres brasseurs peuvent ainsi télécharger plus rapidement vers le cloud et contrôler leurs cuves de brassage à distance et en temps réel.

Saisissez aussi votre chance et connectez votre entreprise à la fibre. Découvrez comment nous digitalisons ensemble la Belgique sur **proximus.be/thinkpossible**

Think possible

proximus
enterprise

Étrangers en Belgique également localisés via AML

Depuis peu, la géolocalisation par le biais de la technologie AML fonctionne également sur le territoire belge pour les numéros de téléphone étrangers sans frais d'itinérance additionnels. La Belgique fait ainsi la course en tête en Europe.

Aujourd'hui, la technologie AML (advanced mobile location) est intégrée de série dans tous les smartphones dotés du système d'exploitation Android ou iOS. Résultat: 99,9% des smartphones en sont donc équipés. Comment fonctionne l'AML? Le téléphone reconnaît les numéros d'urgence 100, 101 et 112. Lorsque l'utilisateur appelle un de ces numéros, un SMS technique reprenant ses coordonnées exactes est également envoyé automatiquement et gratuitement.

Le SMS qui arrive chez l'opérateur de télécommunications est transféré vers ASTRID et, de là, vers le calltaker qui voit s'afficher l'information sur un moniteur à la centrale d'urgence. Les données de localisation via l'AML ne sont envoyées aux centrales d'urgence que lorsque vous appelez le 112 ou le 101. Ces données servent uniquement à accélérer la localisation de l'incident et ne sont pas conservées par l'opérateur ou par les services d'urgence.

Uniquement pour les Belges ?

'Il y a quatre ans, nous avons commencé à utiliser activement l'AML en Belgique pour géolocaliser les appels d'urgence', explique Peter Gerber, responsable de l'équipe en charge des systèmes CAD. 'Auparavant, nous étions tributaires des LBS (Location Based Services) et seule l'antenne-relais depuis laquelle le signal était émis nous permettait de déduire la position… mais dans un rayon de 10 km! L'AML permet quant à elle, une localisation avec une précision de 3 à 7 m. Une avancée incontestable, donc! En 2019, nous avons ainsi reçu 4,5 millions de positions d'AML.'

Le système présentait néanmoins une lacune importante: la géolocalisation ne fonctionnait

Jusqu'il y a peu, la géolocalisation ne fonctionnait que pour les appels depuis un numéro de GSM belge.

que pour les appels depuis un numéro de GSM belge. Peter : 'Si un étranger en Belgique devait appeler le numéro d'urgence, le SMS technique aboutissait chez l'opérateur du pays de provenance. Parfaitement absurde ! Le téléphone le reconnaissait et le SMS n'était même pas envoyé. Or, cette fonctionnalité est d'autant plus utile pour ce groupe d'usagers précisément parce qu'ils peuvent souvent éprouver des difficultés à décrire avec exactitude l'endroit où ils se trouvent.'

Hôte

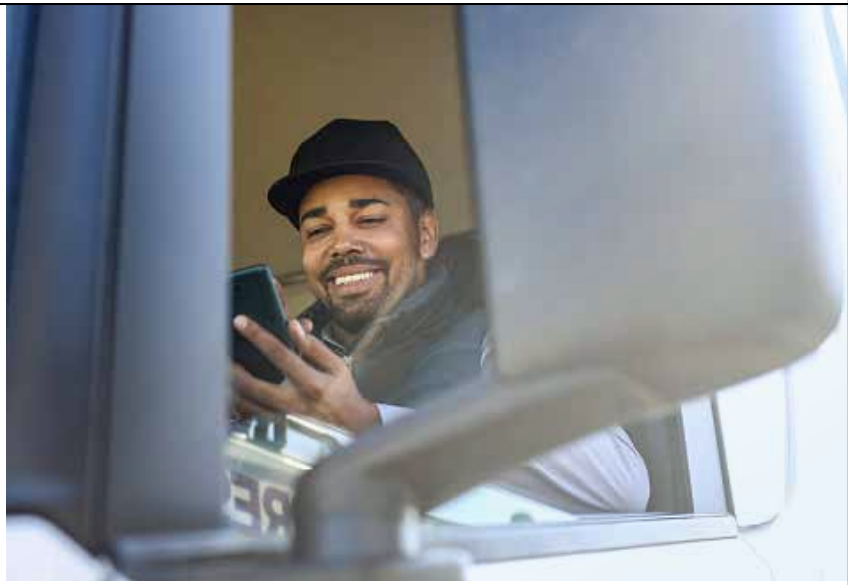
En 2017, le Royaume-Uni a été le premier à lancer un projet-pilote pour résoudre le problème. Le SMS technique n'y est pas envoyé à un numéro SMS court, mais à un numéro de GSM classique avec l'indicatif du pays, de manière à ce qu'il fonctionne aussi pour les abonnés étrangers. Mais cela pose un problème : l'opé- →

Gary Machado
Directeur exécutif de l'EENA
(European Emergency Number Association)

"Nous nous réjouissons de ce que les opérateurs belges aient trouvé un moyen de rendre le roaming AML gratuit. Nous-mêmes, nous nous efforçons depuis plus de cinq ans déjà d'introduire l'AML dans toute l'Europe auprès des différents services et instances. Avec succès, d'ailleurs, dans de nombreux pays. Ce projet belge unique constitue un nouveau pas important en avant et nous le devons en grande partie à la bonne volonté et au savoir-faire des opérateurs télécoms commerciaux, en particulier Orange Belgium. Nous leur en sommes très reconnaissants. Nous sommes certains que les opérateurs d'autres pays suivront eux aussi l'exemple de la Belgique."

Peter Gerber,
Head CAD IT Systems

'Cette fonctionnalité est d'autant plus utile pour des étrangers parce qu'ils ne peuvent souvent pas décrire avec exactitude l'endroit où ils se trouvent.'



→

rateur facture des frais d'itinérance pour ce SMS technique pour lequel l'appelant n'a pas donné son accord.

La Belgique a planché sur une autre solution. La centrale SMS du pays qui accueille le visiteur doit reconnaître, pour les messages AML, l'utilisation par l'hôte de numéros étrangers de manière à ce que ceux-ci ne soient pas envoyés vers le pays de provenance. À cet effet, Proximus, Orange et Base ont à présent créé un alias sur leur centrale SMS classique permettant aux messages AML de parvenir à leur destination.

Entre-temps, le logiciel AML d'Android a également été mis à jour à l'échelle mondiale. Il sait à présent que la Belgique le supporte et enverra aussi gratuitement le message AML pour les cartes SIM étrangères. Une mise à jour a été préparée pour les iPhones, mais on n'en connaît pas encore le timing précis.

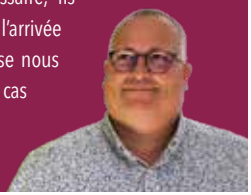
Un résultat solide

'Dans l'intervalle, les trois réseaux ont été adaptés. C'est le résultat d'une coopération intense et constructive entre tous les fournisseurs. Aujourd'hui, nous pouvons dire avec fierté que nous sommes le premier pays d'Europe où l'AML (sur Android) fonctionne aussi pour des numéros étrangers sans frais d'itinérance.'

Johny Verfaillie

Clustermanager de la centrale d'urgence 112 de Flandre occidentale

"Cela fera une grande différence si nous parvenons aussi à localiser des appelants étrangers via l'AML", confirme Johny Verfaillie. "Dans notre province, nous avons souvent affaire à des touristes étrangers qui se rendent à la côte belge et demandent notre aide. Or, il n'y a pas toujours de points de repère apparents sur la plage même. Qui plus est, la digue s'appelle "Zeedijk" dans pratiquement toutes les communes côtières. En outre, la prononciation avec un accent français ou allemand n'est pas toujours facile à comprendre. Il en va de même pour les appels de chauffeurs routiers étrangers qui viennent du port de Zeebruges ou s'y rendent ou qui sont en route pour Calais et sillonnent ainsi notre province. Il leur est encore souvent plus difficile de transmettre une position exacte. Toutes les aires d'autoroutes et sorties se ressemblent et ils ne connaissent pas toujours le principe des bornes kilométriques. Nos calltakers ont évidemment été formés à poser des questions jusqu'à ce qu'ils aient obtenu suffisamment d'informations. Si nécessaire, ils restent en ligne avec l'appelant jusqu'à l'arrivée des secours. Une géolocalisation précise nous permettra de gagner du temps dans le cas de tels appels et, par conséquent, d'intervenir plus rapidement."



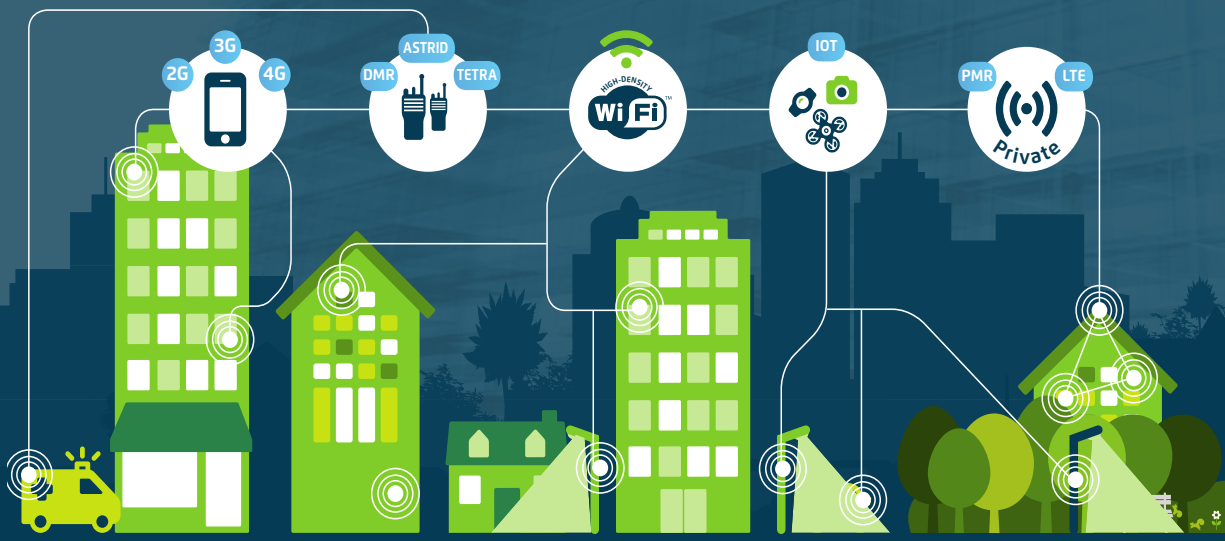
ANNONCE PUBLICITAIRE

NGIS

IN-BUILDING WIRELESS SOLUTIONS

- **2G-3G-4G IN-BUILDING**
  Extensions In-building Réseaux Opérateurs Mobiles
- **ASTRID IN-BUILDING**
  Extensions In-building Réseau "ASTRID"
- **RÉSEAUX RADIO PRIVÉS**
  Tetra, DMR, HD-Wifi, IoT, etc.

INTÉGRATIONS & INSTALLATIONS RAPPORTS DE COUVERTURE
CONSULTATIONS INGÉNIERIE MAINTENANCE & SUPERVISION



NGIS
BLOOMZ Office Center | 5A Lambroekstraat | B-1831 Diegem
02 892 81 21 | contact@ngis.be
www.NGIS.be

WORKSHOP DU COMITÉ CONSULTATIF

Un échange fructueux

Le Comité Consultatif des Usagers se réunit chaque année pour un workshop de deux jours durant lequel toute une série de matières sont approfondies avec différents experts d'ASTRID. Quelles sont les thématiques ainsi passées en revue cette année ?

Le workshop s'est tenu cette année les 18 et 19 février, avant que le coronavirus ne frappe notre pays. L'objectif du workshop est d'évaluer les résultats de l'année précédente et d'approfondir certains dossiers. C'est également l'occasion de définir des points d'action et de favoriser les rapports entre les disciplines. Les membres du Comité Consultatif représentent chacun leur discipline au sein de l'organe consultatif.

La **couverture** figurait comme toujours en haut de l'agenda. Avec un état des lieux des mâts déjà construits et de ceux qui seront encore érigés dans le cadre du Bloc 5. Par ailleurs, des problèmes de couverture récemment signalés ont été abordés, notamment dans la zone de police Kempenland et à Diepenbeek. Les problèmes de couverture restants doivent encore être priorisés, mais le Comité Consultatif préfère attendre qu'un cadre budgétaire clair ait été défini étant donné qu'il est question d'un investissement additionnel de 20 millions d'euros.

En ce qui concerne le **réseau radio,** ASTRID a présenté le fonctionnement de l'outil de monitoring Viewcor. De même, les modalités d'utilisation de Viewcor ainsi que l'adaptation optimale de l'ASTRID Service Centre à Viewcor et à la possibilité d'activer une capacité additionnelle ont alimenté la discussion. La géolocalisation par le biais de radios ASTRID et l'importance du deuxième canal de contrôle ont également été passées en revue. Il a été décidé d'intégrer l'accès au deuxième canal de contrôle dans les options de base de l'accord-cadre pour les radios et de l'imposer également comme une condition pour la validation. En outre, une série de tests sur la géolocalisation et notamment les *refresh rates* de la localisation vont être entamés.

La **couverture indoor** figure également toujours à l'ordre du jour. Dans de nombreux cas, les maîtres d'ouvrage doivent prendre en charge la couverture ASTRID à l'intérieur de nouveaux grands immeubles. Mais pendant combien de temps cette obligation peut-elle être maintenue compte tenu du basculement vers une nouvelle technologie? D'un autre côté, les services de secours et de sécurité comptent encore sur la technologie TETRA pendant dix à quinze ans. Reste également à résoudre le problème du suivi et du monitoring des répéteurs non-ASTRID.

La troisième génération de **Blue Light Mobile** a été présentée aux utilisateurs, avec les détails du cahier des charges tel qu´il sera publié mi-2020. Des fonctionnalités additionnelles tant sur le plan technique qu'administratif ont également été débattues.

Le **balanced score card** permet de suivre les performances des services d'ASTRID. Les crises qui ont émaillé 2019, principalement en ce qui concerne le logiciel CAD dans les centres de dispatching et les LCT, ont suscité l'interrogation sur la façon la plus juste de mesurer les performances réelles d'ASTRID. Les utilisateurs proposent à ASTRID de développer quelques KPI supplémentaires en collaboration avec eux.

Globalement, ces deux jours se sont révélés utiles. ASTRID assure le suivi des points d'action formulés et invite les membres du comité consultatif des usagers à diffuser, au sein de la discipline qu'ils représentent, les sujets abordés dans ce cadre.

Blue Light Mobile: une offre plus avantageuse

Dès le 1er juin 2020, de nouveaux abonnements et conditions sont applicables à vos cartes SIM Blue Light Mobile. Comme les prix Blue Light Mobile suivent le contrat FORCMS (Centrale de Marchés pour Services fédéraux), ils sont adaptés en fonction des changements de celui-ci.

Pour les communications vocales :

- Appels gratuits vers les GSM et téléphones fixes belges (voir catalogue de prix sur le site internet pour les appels vers les numéros spéciaux)
- Envoi et réception gratuits de SMS/MMS en Belgique

Pour les communications Data :

- Les prix des volumes Data sont plus compétitifs mais le choix est moins vaste.
- Les prix relatifs aux volumes Data concernent l'utilisation dans l'Union Européenne (+ Islande, Liechtenstein & Norvège)
- ATTENTION au prix très élevé en cas de dépassement de vos forfaits Data: 0,15€/MB. Donc, si vous dépassez votre forfait d'1GB, le coût s'élève à 150€ Htva.

ABONNEMENTS

VOICE + DATA		DATA ONLY		VOICE ONLY
8 GB	€ 6	8 GB	€ 4	€ 2
40 GB	€ 42	40 GB	€ 40	
80 GB	€ 82	80 GB	€ 80	
120 GB	€ 122	120 GB	€ 120	
Un **blocage** sera prévu à la limite de votre forfait Data. Vous recevrez un avertissement par SMS qui vous donnera la possibilité de débloquer et autoriser les dépassements, avec les conséquences financières qui en découlent.		**B-Ack Page** (400 unités): € 2. 1 unité = soit un MB soit un SMS. *Exemple : une consommation de 125 MB + 275 SMS = 400 unités consommées* Les **règles de blocage** que vous aviez prédéfinies lors de la demande d'abonnement restent d'application.		

Tous les prix mentionnés sont mensuels et Htva. Activation de la carte SIM: € 10

Pour toute information complémentaire, n'hésitez pas à contacter votre conseiller ASTRID.
Vous trouvez les détails des nouveaux tarifs sur www.astrid.be > Blue Light Mobile > Tarifs ou via le code QR.

Salut, Jacky!

Le 1er juillet, Jacky Comblin, responsable de l'ASTRID Service Centre (ASC), prendra sa retraite. Il a travaillé pendant 7 ans pour ASTRID en qualité de Customer Support Manager. 'Avant d'entrer chez ASTRID, j'ai travaillé dans plusieurs entreprises commerciales d'IT et de télécoms également au service clients', se souvient Jacky Comblin. 'Ce qui rendait ASTRID tellement spéciale à mes yeux, c'était la haute technicité de la fonction combinée à l'impact social profond. Le fait que nous soyons (indirectement) au service de la population belge confère malgré tout à notre travail une autre dimension. J'y ai mis tout mon cœur. C'était bien plus qu'un job – c'était une véritable passion qui m'animait 24 h/24, 7 jours/7. À présent, les choses vont donc changer. Bientôt; je pourrai à nouveau m'adonner à d'autres choses. Mais c'est le cœur tranquille que je passe le flambeau à Thomas Löser. Je n'aurais pas pu souhaiter meilleur successeur.'

Il y a déjà 19 ans que Thomas Löser occupe chez ASTRID le poste de CAD Engineer au département 'Technique & Opérations'. Il se réjouit de pouvoir mettre son savoir-faire au service des utilisateurs par le biais du Service Centre.

ASTRID tient à remercier Jacky pour son dévouement et son professionnalisme. Son travail à l'ASC a réellement fait la différence.

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

Agenda

Suite à la crise Coronavirus, certains événements annoncés sont probablement annulés. Nous vous invitons à vous renseigner sur le site mentionné ou en contactant les organisateurs.

expoRIC

Reporté !

Salon international des systèmes de lutte contre les catastrophes, de gestion des accidents et de maîtrise des crises

www.exporic.nl

Critical Communications World

Nouvelle date !

3-5/11/2020, Madrid

Salon incontournable dédié aux solutions de communications critiques de la TETRA and Critical Communications Association (TCCA)

www.critical-communications-world.com

ASTRID User Days

18-19/11/2020, Louvexpo

www.astrid.be

PMRExpo

24-26/11/2020, Cologne

www.pmrexpo.de

EENA Conference

Nouvelle date !

9-11/12/2020

Événement annuel sur les services de secours et de sécurité en Europe

www.eena.org

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

Lieutenant Frédéric Lex,
Sapeur **Régis Marquet**
Zone de Secours VHP
(Vesdre-Hoëgne et Plateau)

Communication, efficacité et sécurité : indissociables

Informer les différents intervenants de la situation et remonter des informations ? Réagir en cas d'urgence ? Sur le terrain, la communication permet de travailler avec efficacité, rapidité et surtout sécurité pour chacun. Grâce à ASTRID, nous pouvons communiquer avec tous les intervenants sur le terrain et dans les bureaux. Quant aux pagers, nous pouvons les contacter individuellement. Le tout, en parfaite confidentialité.'

Lisez l'interview complète sur www.astrid.be ou via le code QR.