Switch

10-2020 | #43

www.astrid.be

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

Métamorphose des formations grâce au coronavirus

Nouvelle manière de travailler à l'ASTRID Service Centre

Deuxième phase de BroadWay : prototypes en préparation

SPF Santé publique, médecins généralistes et ASTRID en phase

Tous unis en temps de crise

Trimestriel, octobre 2020, ER: Daniël 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 centrales d’urgence ont parfaitement absorbé la déferlante d’appels.’

Marcel Van der Auwera, chef du service Aide Urgente au SPF Santé publique, dresse le bilan des premiers mois de la crise du coronavirus.

> P.06

Salvator Vella,
directeur-général

Les opportunités d'une crise

Au moment où nous écrivons ces lignes, nous ne savons pas encore la période au cours de laquelle une deuxième vague d'infections au coronavirus nous touchera, ni l'intensité qu'elle aura. Pourtant, le virus nous semble moins effrayant aujourd'hui qu'en début du confinement, où lorsque nous devions combattre un ennemi inconnu dont nous ne pouvions estimer l'ampleur.

A cette période, les centres de dispatching ont dû alors faire face à des vagues d'appels de citoyens anxieux qui demandaient plus d'informations sur ce nouveau virus. Dans ces circonstances exceptionnelles et difficiles, les opérateurs et la technologie ont bien résisté. Ceci, grâce à l'excellente collaboration entre le SPF Santé publique, les médecins généralistes et ASTRID. Nous avons cherché et trouvé des solutions ensemble pour faire face à la tempête. Et nous pouvons tous en être fiers.

'La défintion du normal, à l'heure actuelle, doit peut-être être revue'

Cependant, il est clair que nous n'en avons pas encore terminé avec la covid-19. Un coup d'œil à la table des matières de ce numéro suffira à nous convaincre que le coronavirus détermine encore l'agenda et entrave le cours 'normal' des choses. Mais qu'entend-on, à l'heure actuelle, par normal ? Cette définition doit peut-être être revue. Prenons, par exemple, les formations organisées par ASTRID. Celles-ci se dérouleront dorénavant d'une autre manière, même si le coronavirus n'est plus qu'un souvenir.

Cela me rappelle un proverbe chinois : 'Quand le vent du changement se lève, les uns construisent des murs, les autres des moulins à vent.' Tout l'art est donc d'être parmi ceux qui préfèrent les 'moulins à vent' aux 'murs' et qui saisissent donc les nouvelles opportunités que nous apporte cette épreuve.

DANS CE NUMÉRO

06 Collaboration

SUR LE TERRAIN

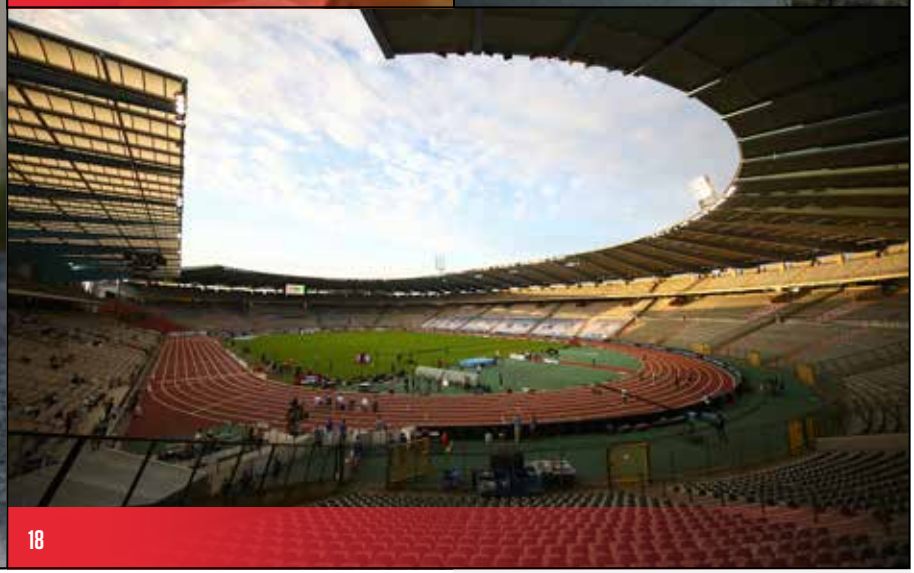
06 Les centres de dispatching en période de coronavirus

SERVICE

14 Les formations ASTRID à la loupe

14 Formations

22 Support aux utilisateurs



18

INNOVATION

20 Pas d'ASTRID User Days en 2020

EXPERT

22 Nouveaux projets pour l'ASTRID Service Centre

RÉSEAU

08 BroadWay – prototypes en préparation

MAIS AUSSI

13 Brèves

32 Astuces de Blue Light Mobile

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

© Belga / Thierry Roge

LES CENTRES DE DISPATCHING EN PÉRIODE DE CORONAVIRUS

'Une fierté bien légitime'

'Personne n'ignore que la crise du coronavirus a mis le personnel médical à rude épreuve. Les centres de dispatching ont, eux aussi, vécu des heures difficiles', reconnaît Marcel Van der Auwera, Chef du service Aide Urgente (SPF Santé publique).

Marcel Van der Auwera,
Chef du service Aide Urgente (SPF Santé publique)

'Au début du lockdown, le numéro d'urgence 112 a été littéralement pris d'assaut.'

Marcel Van der Auwera est président de la plateforme de concertation CAD sur laquelle les utilisateurs peuvent soumettre leurs besoins à ASTRID. 'À mi-chemin de la crise du coronavirus, nous avons tenu notre concertation annuelle avec le Conseil d'administration d'ASTRID. Nous y avons déjà tiré les premières conclusions au sujet du fonctionnement des centres de dispatching.'

Quelles sont ces conclusions ?
'Avant tout, une fierté bien légitime. Nous sommes en effet fiers non seulement des opérateurs qui ont abattu un travail colossal mais aussi de la qualité technique des centres de dispatching. Il est apparu par le passé que le système n'était pas toujours stable. Mais il a parfaitement fonctionné en dépit d'une pression très élevée. Au début du lockdown, le numéro d'urgence 112 a été littéralement pris d'assaut. Mais les centrales ont parfaitement absorbé ce raz-de-marée. Le système n'a, à aucun moment, été saturé et tous les citoyens ont eu réponse à leurs questions.'

Une explication à cette déferlante ?
'Outre les appels d'urgence 'normaux', les centrales ont reçu énormément de demandes d'informations au sujet du coronavirus. Certes, un numéro 0800 a été mis en place assez rapide- →

Marcel Van der Auwera (SPF Santé publique) et médecin généraliste Chris Van der Mullen : satisfaits de la collaboration.

→ ment, mais le gros de la population l'ignorait. Dans ce cas, les gens appellent le numéro qui leur est familier.'

'Les premiers jours du confinement, les opérateurs 112 ont répondu à toutes ces demandes d'informations. Ensuite, nous avons intégré un numéro supplémentaire dans le menu à option pour les appels 112 : *pour une demande d'information au sujet du Covid-19, appuyez sur 1*. Ce bouton redirigeait alors ces demandes de la centrale d'urgence vers le numéro 0800. Cela a considérablement allégé la pression exercée sur les centrales 112. Ce dont on avait grand besoin.'

Après cette intervention, les appels ont même été nettement moins nombreux qu'à l'accoutumée. Comment l'expliquer ?

'Le confinement y est évidemment pour quelque chose. Le trafic automobile s'est réduit à peau de chagrin, les accidents du travail sont en forte baisse parce que les gens télétravaillent ou sont en chômage temporaire. Mais cela n'explique pas tout. De nombreuses personnes ont également reporté leurs consultations et visites à l'hôpital par crainte d'entrer en contact avec la COVID.'

'Au début du confinement, les hôpitaux avaient aussi délibérément choisi de ne procéder qu'aux traitements urgents afin de libérer des lits pour les patients atteints du coronavirus. Mais même lorsque le confinement a été assoupli et que les hôpitaux ont repris leurs activités normales, les chiffres sont restés nettement inférieurs à la normale. Et c'est toujours le cas aujourd'hui.'

'Nous supposons que beaucoup de personnes reportent encore des soins aujourd'hui. La charge de morbidité de certaines pathologies devrait dès lors s'accroître. En l'absence de suivi correct, les personnes diabétiques subiront à terme des dégâts aux vaisseaux sanguins qui peuvent déboucher sur un pied diabétique. Si une personne reporte un diagnostic de cancer de deux à trois semaines, ce cancer peut déjà s'être propagé. Au cours des semaines, des mois et même des années à venir, la charge de morbidité risque d'augmenter.'

Il est pratiquement certain que nous nous dirigeons vers une deuxième vague de coronavirus. A-t-on tiré des leçons de la première vague ?

'Nous pourrons en tout cas aborder la deuxième vague de manière plus graduelle. En supposant que la pression s'amplifie à nouveau, il est pos-

sible que la programmation classique au sein d'un hôpital soit mise à l'arrêt comme cela a été le cas pendant le confinement. Mais il s'agira d'une mesure locale, dans un seul hôpital ou une seule région, et non plus d'une mesure centrale touchant tous les hôpitaux simultanément.'

'Le protocole COVID déployé dans les centrales d'alarme constitue aussi une grande amélioration. Si une pandémie de quelque nature qu'elle soit devait encore frapper, les opérateurs pourraient alors y être formés en un rien de temps, de manière à poser les bonnes questions et à pouvoir envoyer les secours adéquats. Auparavant, nous avions bien un protocole pour les plaintes respiratoires ou les personnes qui ressentaient une douleur thoracique, par exemple, mais pas de protocole COVID. C'est désormais le cas grâce à la bonne collaboration avec les médecins généralistes *(voir encadré, ndlr).*'

Cela aurait pu être bien pire !

'Nous avons eu la chance que la flambée épidémique intervienne en Belgique deux à trois semaines après l'Italie. Ce qui nous a permis de nous préparer. Très honnêtement, si nous avions été frappés en premier, nous aurions probablement été aussi sérieusement pris de court. Et comme je l'ai dit, les centrales d'urgence ont tenu bon. Les gens ont appelé le 112 en masse, ce qui ne nous réjouissait guère, mais on a évité la panique dans les rues.'

→

‘Une collaboration étroite’

‘Depuis peu, les centrales 112 reçoivent non seulement les appels d’urgence, mais aussi les appels de la ligne médicale. Cette intégration augmente l’efficacité des secours et a aussi prouvé son utilité durant la crise du coronavirus’, assure Chris Van der Mullen, médecin généraliste qui a participé à la mise sur pied de l’intégration.

© Belga / Dirk Waem

Chris Van der Mullen

'La combinaison des appels urgents et médicaux au sein d'une seule centrale permet à la population de joindre plus rapidement l'aide ad hoc.'

Pour le patient, l'intégration ne présente que des avantages', se réjouit Chris Van der Mullen. 'Une personne qui appelle la ligne médicale pour des douleurs à l'estomac est peut-être victime d'une crise cardiaque. À l'inverse, quelqu'un qui appelle l'ambulance a peut-être tout simplement besoin d'un médecin. La combinaison des appels urgents et médicaux au sein d'une seule centrale permet à la population de joindre plus rapidement l'aide ad hoc.'

Un éventail plus large

Le travail des opérateurs ne s'en trouve pas simplifié. 'L'arbre de décision pour une urgence était fort ténu. Depuis l'intégration, il faut désormais choisir entre l'ambulance, une visite d'urgence à domicile, le renvoi vers le poste de garde ou vers le médecin traitant. Un éventail bien plus large qui nécessite un interrogatoire plus approfondi et suppose un investissement lourd en formation et en accompagnement.'

La COVID a encore exacerbé la situation. 'Nous ne disposions pas d'un protocole de pandémie permettant d'établir si quelqu'un était atteint du coronavirus et quelle en était la gravité. C'est pourquoi nous avons élaboré un protocole à partir de zéro. Et cela n'a pas été facile : les opérateurs déjà surchargés devaient encore insérer une formation dans leur emploi du temps. Au début de leur poste, nous les briefions sur le protocole et le raisonnement sous-jacent. Après leurs heures de travail, nous écoutions leurs questions, souvent très pertinentes, et adaptions le protocole. Et nous traitions aussi toutes les semaines les définitions de la COVID qui, du fait de la nature de la crise, changeaient souvent. Par exemple, au début de la crise, les symptômes comme la perte du goût et de l'odorat n'étaient pas encore connus et n'ont été révélés que par la suite.'

Un bon triage

Un bon triage était indispensable. 'Les cas urgents étaient relativement clairs. Les autres cas, beaucoup moins, et les opérateurs n'avaient aussi que peu de temps pour effectuer un interrogatoire approfondi. C'est pourquoi nous avons instauré la téléconsultation. Le patient qui compose le 112 ou le 1733 est rappelé peu après par le généraliste de garde qui va s'efforcer de clarifier la situation pour l'orienter correctement.'

Conclusion ? 'L'étroite collaboration entre la première et la deuxième ligne a certainement contribué à prévenir la saturation des services d'urgence et à éviter que des patients COVID ne soient mêlés à d'autres patients. Une collaboration qu'il convient certainement de perpétuer.'

ANNONCE PUBLICITAIRE

Critical Communications Week 2020

THE NEW VIRTUAL EXPERIENCE

REGISTER NOW

2-6 NOVEMBER 2020

INTERACTIVE EXHIBITION

WORLD-CLASS CONFERENCE

ENGAGING ROUNDTABLES

& EXCEPTIONAL NETWORKING

PRESENTED BY

TCCA

www.criticalcommunicationsweek.com

@CritCommsSeries

TCCA Critical Communications Series

ASTRID expose **sa vision d'avenir**

La première semaine de novembre se tiendra la conférence en ligne Critical Communications Week. ASTRID y prendra également la parole et y dévoilera sa vision d'avenir par la voix de Christophe Grégoire, directeur Technique & Opérations.

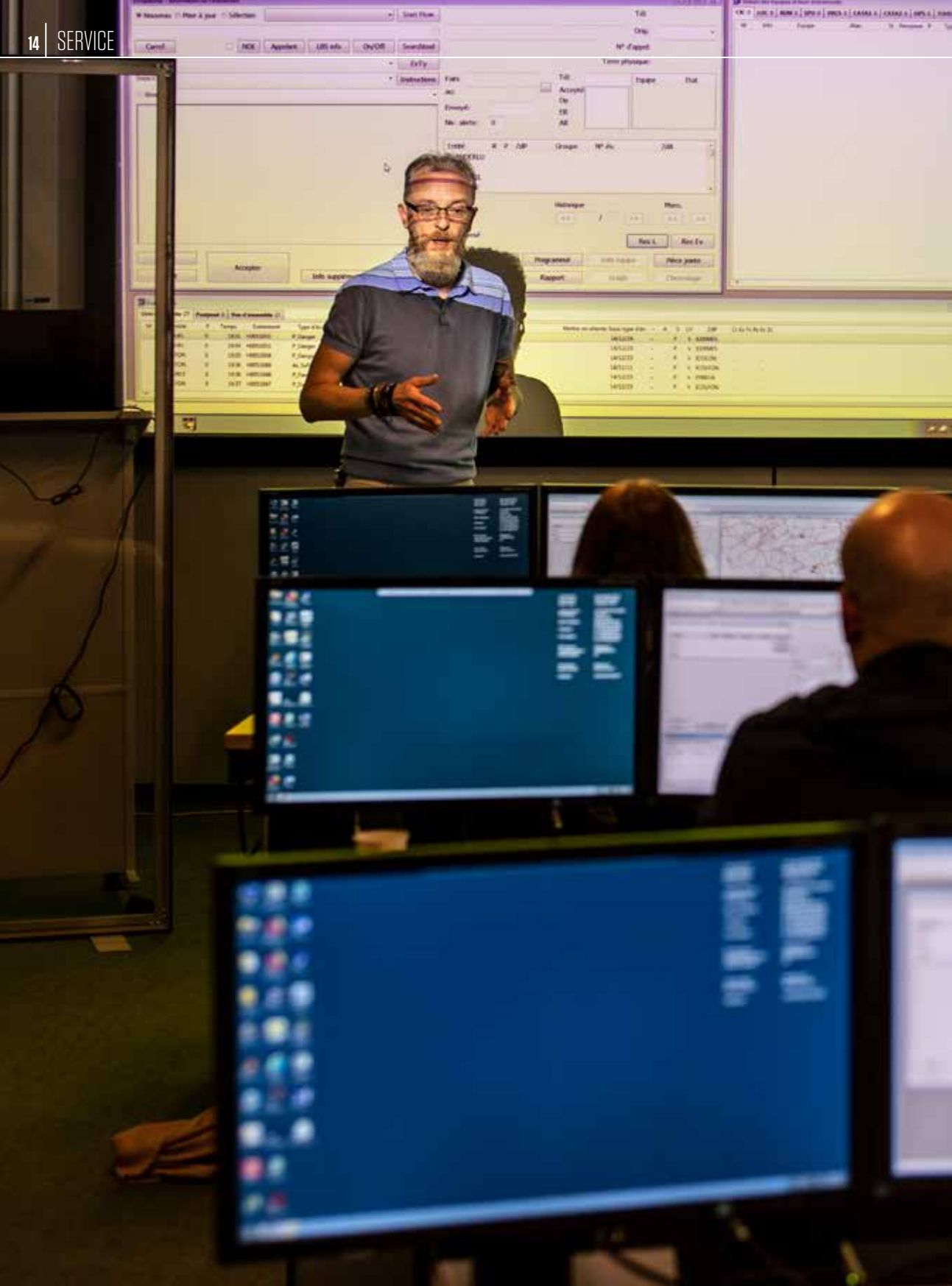
Quel sera l'impact du *Big Data,* de la réalité virtuelle, de l'intelligence artificielle, etc. sur le fonctionnement des services de secours et de sécurité ? De concert avec les utilisateurs et l'autorité fédérale, ASTRID a regroupé ses idées au sujet des innovations réalisables et souhaitables sur le plan des communications vocales et *data* mobiles critiques. Vous pourrez suivre la session 'ASTRID next generation communication' en direct le mardi 3 novembre de 13 h 30 à 14 h 00.

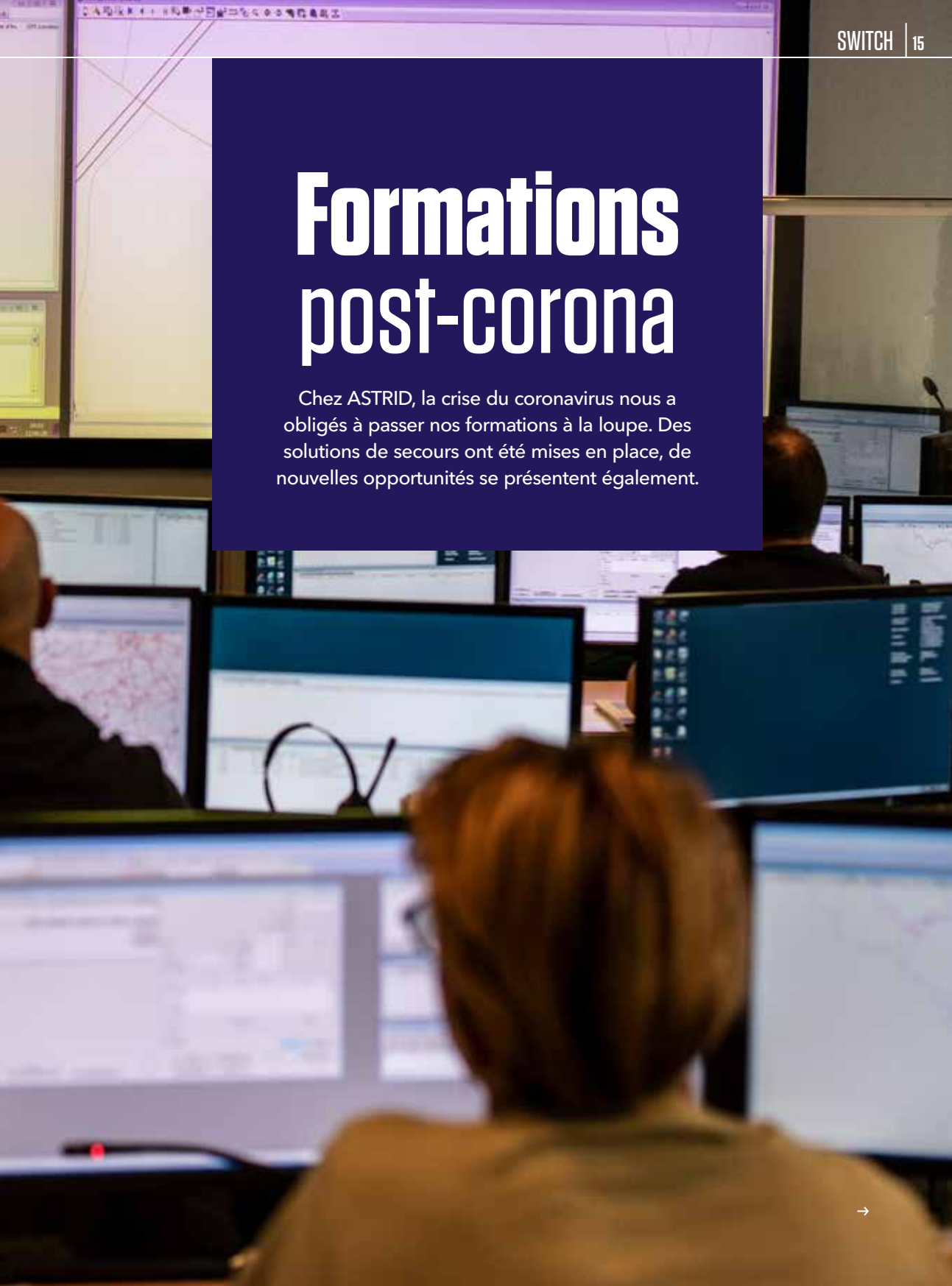
i

Le programme complet de la conférence en ligne est disponible sur www.criticalcommunicationsweek.com

Picture push s'arrête

A fin décembre 2020, le service Picture push d'ASTRID s'arrêtera. Ce service d'envoi de photo via les radios TETRA a été lancé il y a une dizaine d'années pour faciliter la recherche de personnes signalées disparues ou les contrôles d'identité. Cependant, il est aujourd'hui dépassé par les nouvelles technologies et n'est dès lors plus suffisamment utilisé. 'Aujourd'hui, un Smartphone est bien plus adapté pour recevoir une photo, par exemple via l'application FOCUS, et le service Blue Light Mobile d'ASTRID offre une qualité de service supérieure', précise Christian Mouraux, marketing manager chez ASTRID.





Formations post-corona

Chez ASTRID, la crise du coronavirus nous a obligés à passer nos formations à la loupe. Des solutions de secours ont été mises en place, de nouvelles opportunités se présentent également.

→

Aussi dans les bureaux d'ASTRID s'appliquent des mesures d'hygiène supplémentaires.

Les effets de la crise du coronavirus sont aussi clairement visibles chez ASTRID. Toute personne qui se rend au siège à Bruxelles doit se désinfecter les mains dans le hall d'entrée et a l'obligation de porter le masque dans les couloirs et ascenseurs, là où la distance de 1,50 m ne peut pas être respectée. La réceptionniste et les formateurs du centre de formation se tiennent à distance derrière un écran en plexiglas. L'impact sur les formations proprement dites est moins visible, mais tout aussi fondamental.

Tout à fait original

En temps 'normal', ASTRID organise en permanence des formations afin d'apprendre aux utilisateurs à jongler avec les systèmes ASTRID. Bruno Colle, chef du centre de formation : 'Nous avons toute une série de formations dont la durée varie de quelques heures à cinq journées complètes : les principaux domaines sont le Computer Aided Dispatching (CAD) et tous les outils y afférents, mais aussi les applications radio comme RCS9500. À l'ère "pré-coronavirus", notre local de cours était utilisé presque quotidiennement.'

Mais la crise du coronavirus a chamboulé le calendrier des formations. 'Les formations prévues de mi-mars à fin juin ont dû être suspendues en raison du durcissement des mesures', explique Bruno Colle. 'Elles ont repris au compte-gouttes début juin, mais sur un mode tout à fait différent de ce qui se faisait auparavant.'

Local de cours virtuel

Le local de cours d'ASTRID à Bruxelles – où sont installées des stations de travail CAD – a une capacité d'accueil de 12 personnes. 'Normalement, deux personnes peuvent prendre place à chaque module', explique B. Colle. 'Mais comme nous sommes tenus d'appliquer les règles de distanciation sociale, seuls 6 stagiaires peuvent désormais participer à une formation. Nous ne pouvons donc former que la moitié des personnes sur un laps de temps donné. C'est largement insuffisant au vu de la demande.'

Pour les utilisateurs qui sont habitués au CAD8 et qui doivent basculer en CAD9, la solution est relativement simple. Ils peuvent suivre la formation 'delta' en direct sur la plate-forme en ligne Teams. Ils ne doivent pas nécessairement prendre place devant une station de travail pour

comprendre les explications. Pendant le cours, ils peuvent poser des questions au formateur via la fonction 'chat'.

'Les cours en ligne permettent la participation simultanée de bien plus de personnes que les 12 stagiaires admis dans notre local de cours', précise Bruno. 'La session en live est aussi enregistrée, ce qui permet aux participants de la revoir par la suite et d'assimiler la matière à leur propre rythme.'

Nouvelle méthode

Pour les autres formations, qui exigent davantage d'interactions et d'exercices, un cours en ligne ne suffit pas. Les utilisateurs qui doivent se familiariser avec les rudiments du système de dispatching ont besoin d'une station de travail pour appliquer et comprendre la matière. C'est pourquoi nous avons cherché une solution créative qui allie la pratique au cours en ligne.

'En juin, nous avons effectué un premier essai avec la formation CAD DBM', poursuit Bruno. 'Les stagiaires étaient installés à une station de travail dans leur propre zone avec un PC à côté d'eux et recevaient des instructions du formateur via Teams. Plusieurs stations de travail des CIC locaux étaient en liaison avec le serveur ASTRID de manière à permettre à tous les stagiaires de travailler avec un même jeu spécifique de données.'

Cette première expérience s'est soldée par un bilan largement positif. 'Après quelques difficultés techniques mineures, tout s'est déroulé à merveille. Encouragés par cette expérience positive, nous allons à présent aussi analyser les autres formations CAD et, si possible, les développer de la même manière.'

Les cours en ligne présentent bien entendu aussi des limites. Le seuil à franchir pour interpeller le formateur peut être plus élevé pour certains. Le formateur, pour sa part, éprouve plus de difficultés à percevoir ce dont les stagiaires ont besoin et s'ils ont bien tout compris. Mais dans les circonstances actuelles, c'est la solution la plus praticable.

Des opportunités pour l'avenir

Reviendrons-nous un jour à la situation d'avant ? Voilà une question qui a été souvent posée ces derniers mois. Chez ASTRID, nous voulons évaluer minutieusement ce que cette période nous a apporté. Outre la distanciation sociale, d'autres arguments jouent en faveur du développement des formations en ligne : gain de temps de déplacement, diminution des problèmes de mobilité, moindre coût d'organisation.

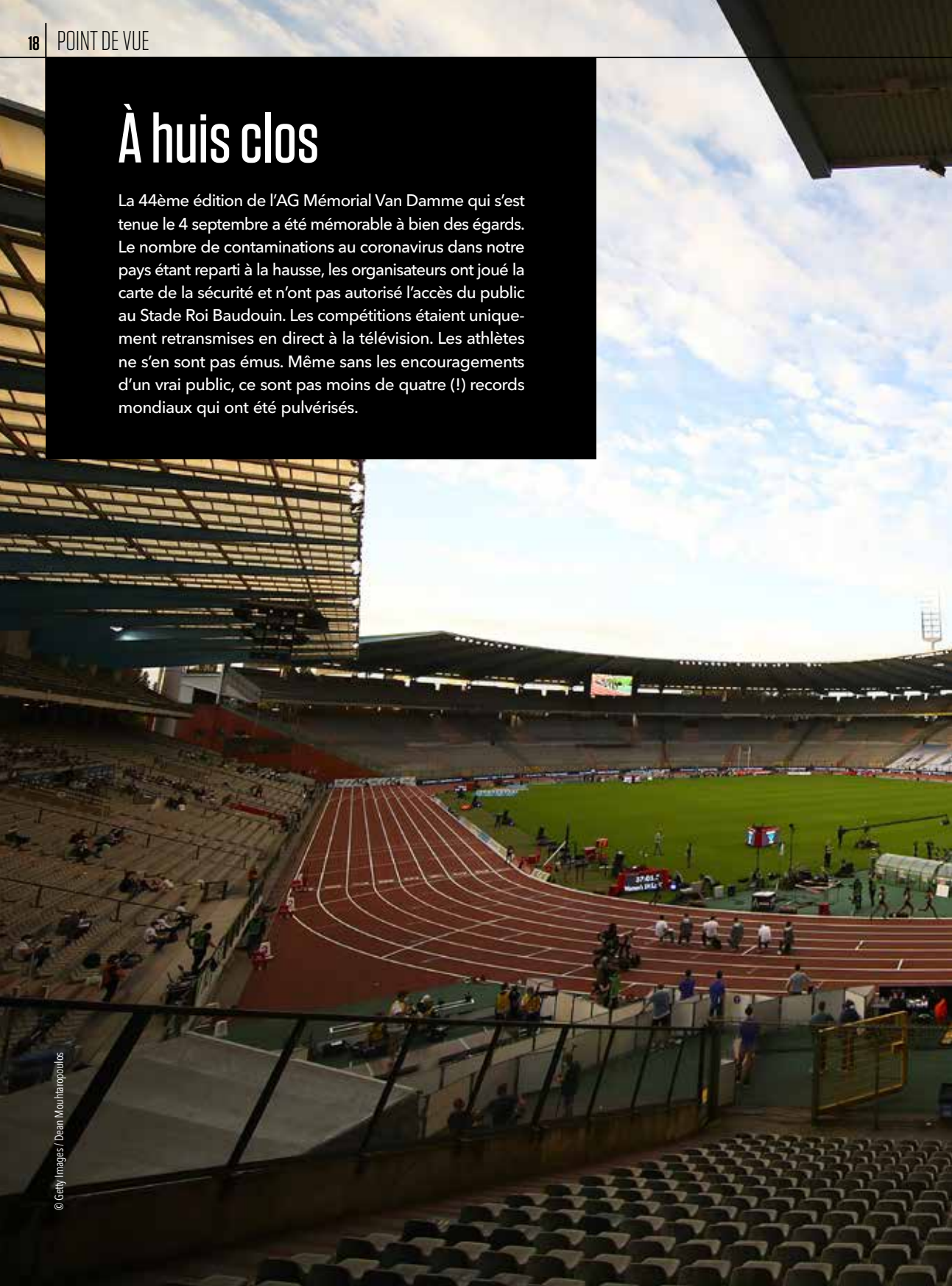
Bruno : 'À terme, nous désirons des formations qui combinent le meilleur des deux mondes physique et virtuel. Ce que permet le "Blended Learning". Il s'agit d'un apprentissage qui peut se faire en ligne si possible ou dans le local de cours avec le formateur si c'est utile. Nous n'avons pas encore trouvé la formule idéale. Mais le coronavirus nous a poussés à accélérer notre réflexion sur de nouveaux modes de formation.'

Bruno Colle,
chef du centre de formation

'Outre la distanciation sociale, d'autres arguments jouent en faveur du développement des formations en ligne.'

À huis clos

La 44ème édition de l'AG Mémorial Van Damme qui s'est tenue le 4 septembre a été mémorable à bien des égards. Le nombre de contaminations au coronavirus dans notre pays étant reparti à la hausse, les organisateurs ont joué la carte de la sécurité et n'ont pas autorisé l'accès du public au Stade Roi Baudouin. Les compétitions étaient uniquement retransmises en direct à la télévision. Les athlètes ne s'en sont pas émus. Même sans les encouragements d'un vrai public, ce sont pas moins de quatre (!) records mondiaux qui ont été pulvérisés.



© Getty Images / Dean Mouhtaropoulos

Pas d'ASTRID User Days en 2020

Ce ne sera une surprise pour personne : les ASTRID User Days qui devaient se tenir en novembre à Louvexpo ont été annulés. Une fois de plus, c'est le coronavirus qui vient jouer les trouble-fête. Nous pouvons difficilement prévoir quelles seront les mesures en vigueur en novembre. Et, bien entendu, nous ne voulons pas mettre en danger la sécurité et la santé des visiteurs, des exposants et des collaborateurs d'ASTRID. La prochaine édition des ASTRID User Days est prévue pour 2022. Avec un peu de chance, nous devrions pouvoir laisser tomber le masque.

ANNONCE PUBLICITAIRE

DEFENCE AND SPACE

Tactilon Dabat

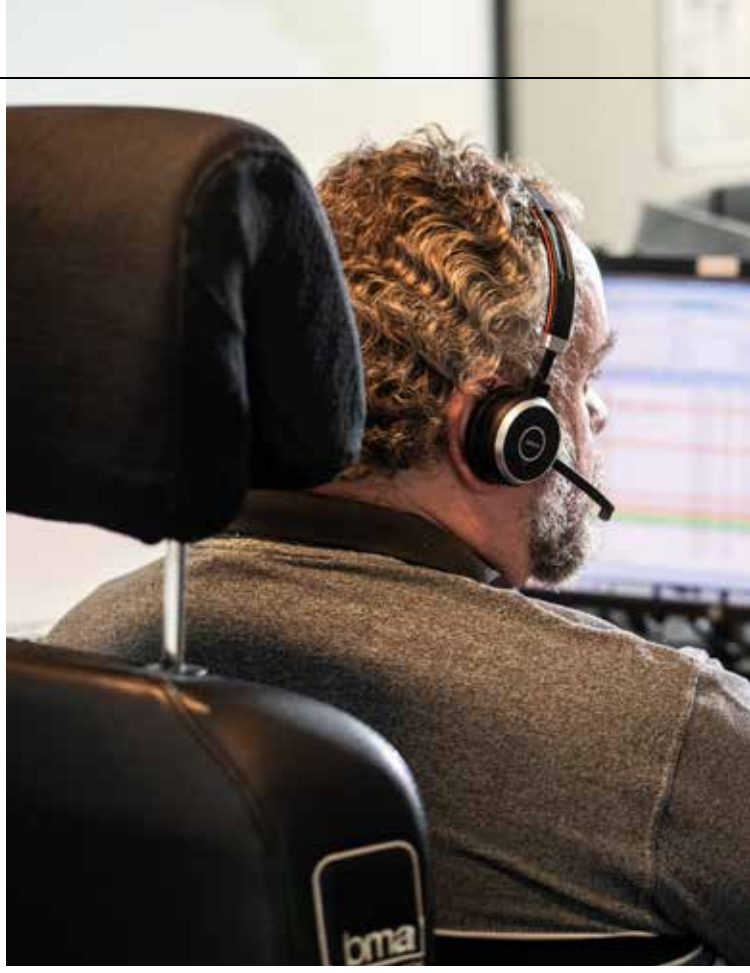
Tactilon Dabat – a smartphone and a TETRA radio in one – is a smart, strong and secure device for users who require high security in communication.

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

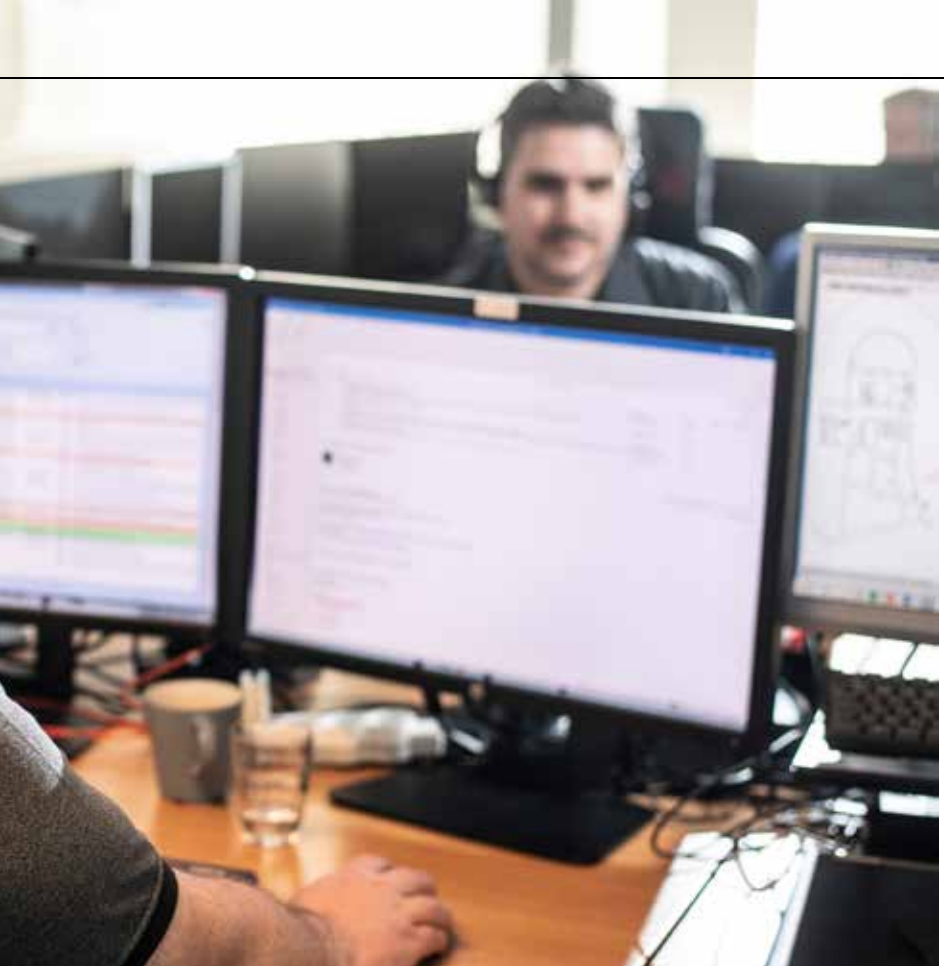
AIRBUS



UN NOUVEAU MANAGEMENT ET DE NOUVEAUX PROJETS POUR L'ASTRID SERVICE CENTRE

L'ASC : une amélioration continue et un travail colossal

Vous avez un souci avec le réseau radio ? Votre poste de travail rencontre des problèmes ? Vous avez une question administrative ? Il vous suffit de joindre l'ASTRID Service Centre (ASC) : le support aux utilisateurs d'ASTRID, disponible 24 h/24. Une équipe aux multiples casquettes.



Après le départ à la retraite de Jacky Comblin, Thomas Löser a repris la lourde charge de responsable de l'ASC. Quant à Nessim Guedouar, il gère la seconde ligne depuis mars 2020. Rendez-vous dans les coulisses de cette équipe qui abat, chaque jour, un travail colossal.

Un support aux utilisateurs 24 h/24

L'ASTRID Service Centre (ASC) se compose de trois équipes. La première ligne reçoit tous les appels des utilisateurs et résout leurs problèmes techniques. En cas de souci complexe, c'est la deuxième ligne qui prend le relais pour mener l'enquête : les clients peuvent ainsi compter sur un collaborateur technique 24 h/24. Quant au Contact Centre, uniquement ouvert pendant les heures de bureau, il s'occupe de tous les aspects administratifs, comme les abonnements et les factures, et gère les communications lors de grosses pannes et des interventions planifiées. 'Et ce, pour les innombrables services et produits d'ASTRID : logiciels, radios, cartes SIM, dispatching, pagings… Mais aussi pour des utilisateurs aussi divers que variés : policiers, pompiers, CIC…', explique Thomas Löser. 'Autrement dit, les collaborateurs de l'ASC doivent tout connaître et tout savoir afin de comprendre et résoudre les problèmes !'

Thomas Löser,
Head ASTRID Service Centre

'Nous voulons parvenir à anticiper les éventuels risques.'

→

© ID/ Bart Devaele

→ **Plusieurs casquettes**

Une tâche qui s'avère d'autant plus compliquée que les technologies évoluent à toute vitesse. L'ASC ne se limite par ailleurs pas au support : monitoring et recherche de panne en continu, gestion d'une vingtaine d'interventions au quotidien, suivi des changements et des maintenances, mises à jour et apprentissages constants de toute la documentation technique et organisationnelle d'ASTRID…

'Sans compter des centaines, voire des milliers d'alarmes et notifications quotidiennes venant des équipements de transmission, des antennes radio et paging, des PC et des logiciels des centrales 100–101, des serveurs, des pare-feu,…!', ajoute Nessim Guedouar. 'Le tout, pour une équipe restreinte. Nous sommes 15 durant la journée pour tout gérer mais seulement 2 pendant la nuitet le weekend ! Tout repose sur les épaules d'une poignée de personnes.'

Une course contre la montre

'Nos utilisateurs sont exigeants et c'est tout à fait normal : ils sont en première ligne pour aider des personnes en danger… Nous nous devons de leur fournir les outils pour y parvenir. L'ASC s'affaire donc à résoudre le plus rapidement possible leurs problèmes.'

Mais qui dit nombreux produits et services, dit aussi nombreux problèmes potentiels. 'Pour les résoudre, nous devons poser des questions aux clients pour en trouver l'origine', poursuit Nessim. 'Des utilisateurs très différents, de tous horizons et de toute la Belgique, qui ont leur propre vocabulaire, logiciels et outils… que nous ne connaissons parfois pas forcément. Il nous arrive donc de demander au client de nous réexpliquer ou de faire certains tests. Le but étant au final de résoudre leur problème le plus rapidement possible… Nous faisons tous de notre mieux pour atteindre le même but : sauver des vies.'

Des idées plein la tête

Avec Thomas Löser, en qualité d'Head ASC, et Nessim Guedouar, à la tête de la 2e ligne, de nombreux

Nessim Guedouar,
Head ASTRID Contact Centre

'Nous faisons tous de notre mieux pour atteindre le même but : sauver des vies.'

Nos utilisateurs sont exigeants et c'est tout à fait normal : ils sont en première ligne pour aider des personnes en danger.

projets se profilent à l'horizon. 'Grâce aux connaissances de Nessim dans l'ASC et de mon expérience dans le monde du dispatching, nous nous complétons parfaitement pour apporter quantité d'idées d'évolution et d'amélioration de l'efficacité', continue Thomas. 'Nous aimerions arriver à un niveau de maturité où, dans 100 % des cas, nous confirmons au client que nous avons sous les yeux le problème pour lequel il nous appelle. Mieux encore : nous voulons parvenir à anticiper les éventuels risques de pannes sur les services et agir avant même que le client s'en aperçoive.'

'Nous nous sommes en outre largement inspirés des idées que Jacky n'a pas eu le temps de mettre en œuvre, mais aussi du feed-back que nous recevons continuellement de nos clients depuis des années. Nous avons assurément du pain sur la planche pour les années à venir (rires) !'

Cap sur la communication

La première étape ? La communication vers le client. 'Surtout lors des incidents et des crises', ajoute Thomas. 'Nous avons d'ailleurs déjà collaboré avec le département communication.' Si l'ASC veut optimiser l'aspect communicationnel, la résolution des incidents demeure toutefois notre défi majeur : 'Si nous ne communiquons parfois pas assez avec le client pour le suivi des incidents, ce n'est pas par manque de volonté', explique Nessim : 'Nous choisissons d'investir le peu de temps que nous avons dans la résolution la plus rapide possible de l'incident, ce qui reste notre priorité numéro un. Mais réussir à faire les deux est un challenge que nous voulons relever.'

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

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

BROADWAY PHASE 2

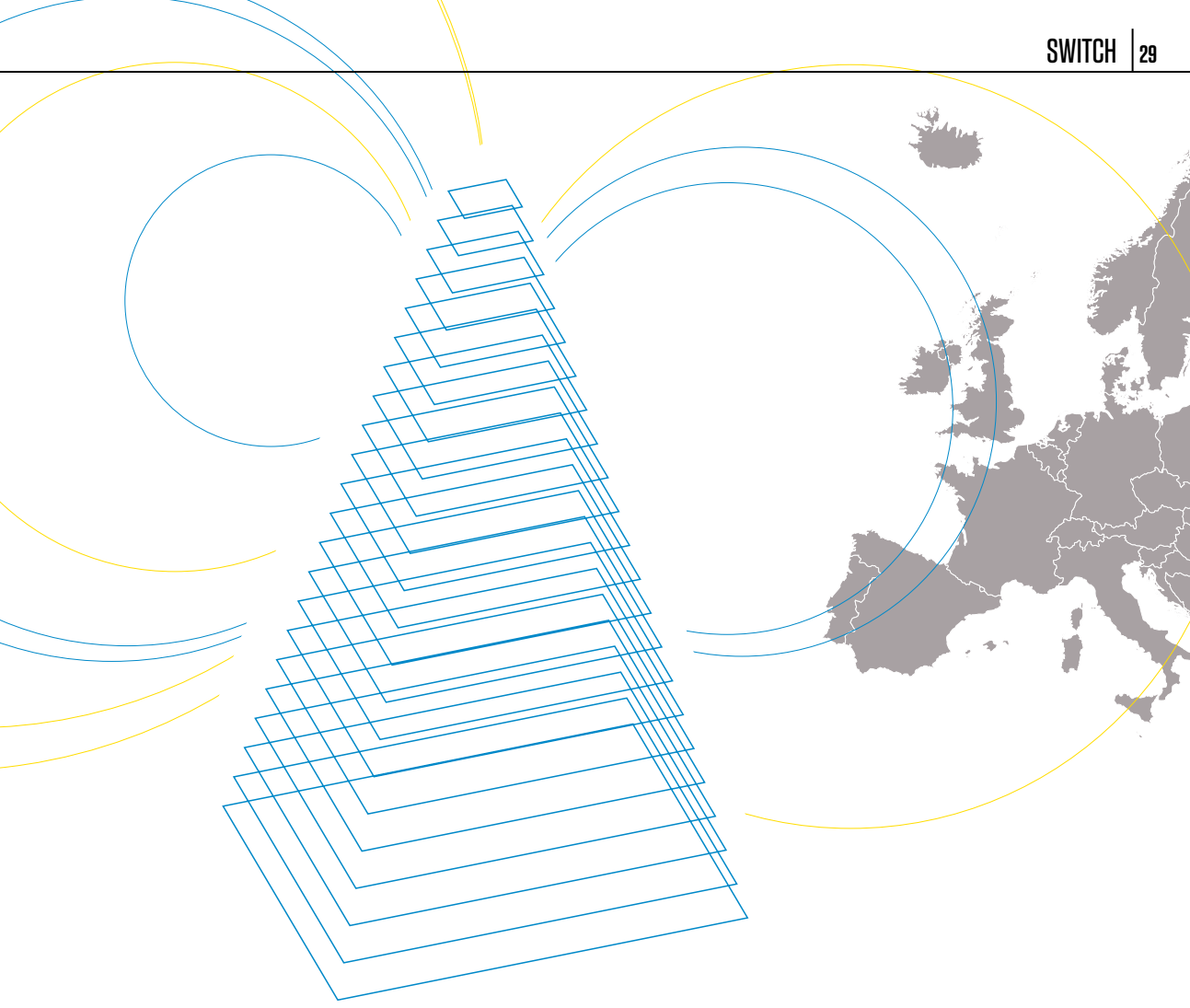
Prototypes en préparation

Début juillet, trois consortiums européens ont signé des contrats PCP (pre-commercial procurement). Ils entament à présent le développement des prototypes pour le futur BroadNet, un réseau à large bande paneuropéen dédié aux services de secours et de sécurité.

Développer un réseau qui puisse permettre l'échange de données par-delà les frontières nationales pour les services de secours et de sécurité : telle est l'ambition du projet BroadWay, une initiative de onze pays européens, dans laquelle la Belgique joue un rôle moteur. Mais la technologie dont un tel réseau a besoin n'existe pas encore à ce jour. A l'heure actuelle, nous nous trouvons dans la phase préparatoire qui voit s'affronter plusieurs consortiums pour remporter ce gigantesque marché européen.

Financer la recherche et le développement

Début juillet, la deuxième phase de BroadWay a été amorcée avec la signature des contrats pour les achats publics avant commercialisation *(pre-commercial procurement, PCP)* entre ASTRID, l'Acheteur dirigeant, et trois consortiums retenus. Le PCP est un mécanisme qui sert à financer la recherche et le développement pour des produits pour lesquels les mécanismes du marché libre ne fonctionnent pas. Un réseau à large bande pour les services de secours et de sécurité en est un parfait exemple. Il dessert un marché de niche et doit répondre à des exigences de sécurité et de stabilité bien plus sévères qu'un réseau à large bande commercial. Pour le monde des entreprises, il représente un



investissement trop risqué sans financements préalablement accordés.

Prototypes

En octobre 2019, quatre consortiums s'étaient présentés pour réaliser une ébauche. Trois de ces quatre consortiums passent à présent à la phase suivante : les consortiums emmenés par Airbus, Frequentis et Leonardo. Conjointement, ils englobent 32 entreprises européennes, dont d'importants opérateurs de satellites et de téléphonie mobile tels qu'Eutelsat, Proximus, T-Mobile et Vodafone. Chaque consortium reçoit 1,4 million d'euros afin de développer des prototypes au cours des prochains mois et d'en faire une démonstration devant le Groupe d'acheteurs BroadWay. Celui-ci se compose des ministères (ou leur instance déléguée) des 11 pays participants, compétents pour les systèmes de communication de leurs services de secours et de sécurité nationaux. Les prototypes définitifs seront testés et évalués au printemps 2021.

Phase de test

Après l'évaluation, deux consortiums resteront en lice. Ils recevront 1,5 million d'euros supplémentaires pour déployer les systèmes pilotes TRL8 d'ici le printemps 2022 pour la phase de test. Ils devront démontrer que la technologie →

→ des prototypes permet une véritable mobilité opérationnelle. Où qu'ils se trouvent, les services de secours et de sécurité doivent pouvoir accéder à des informations et les partager entre eux, tout en étant assurés de la sécurité, de la disponibilité et de la continuité des services mobiles. Il incombera au Groupe d'acheteurs BroadWay d'en juger, conjointement avec le Practitioner Evaluation Team qui se compose de représentants de l'ensemble des services publics de secours et de sécurité européens.

BroadNet dans la pratique

Comment BroadNet se concrétisera-t-il dans la pratique ? Les différents systèmes mobiles nationaux à large bande des onze pays seront interconnectés. Des discussions sont d'ores et déjà en cours sur la manière de structurer ces accords paneuropéens. Le Groupe d'acheteurs négocie aussi déjà avec les services publics nationaux respectifs au sujet du soutien nécessaire. Les possibilités de financement sont examinées avec la Commission européenne et la Banque européenne d'investissement.

Coalition des forces

Chacun des trois consortiums réunit l'expertise de plusieurs acteurs sur le marché des télécoms.

Le consortium qui gravite autour d'Airbus se compose d'Airbus même, de StreamWide, Proximus, Belgacom International Carrier Services et de leurs sous-traitants PentaTech, Umlaut et Proximus Luxembourg.

Frequentis collabore avec Nemergent Solutions, Halys SAS, Electronique Télématique Etelm, Crosscall, Universidad de Malaga et la commune de Malaga. Les sous-traitants en sont Arico Technologies, Eutelsat, Telefónica, Virtual Fort Knox, PrioCom et T-Mobile Netherlands.

Leonardo s'engage avec Vodafone Portugal, Ubiwhere Lda, Proef Sgps, Telespazio, Athonet, Telespazio France SAS, Bittium Oyj, Radiolabs (Consorzio Università Industria – Laboratori di Radiocomunicazioni) et l'Alma Mater Studiorum Università di Bologna. Iscom et Lancaster University en sont les sous-traitants.

The BroadWay Project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and development programme under Grant Agreement No. 786912.

BroadWay bénéficie du soutien de la Commission européenne par le biais du programme Horizon 2020 (numéro de subvention 786912). Le PCP BroadWay est coordonné par le Public Safety Communication Europe Forum (PSCE) avec ASTRID comme Acheteur dirigeant. Suivez l'actualité au sujet du PCP BroadWay sur le site web du projet www.broadway-info.eu.

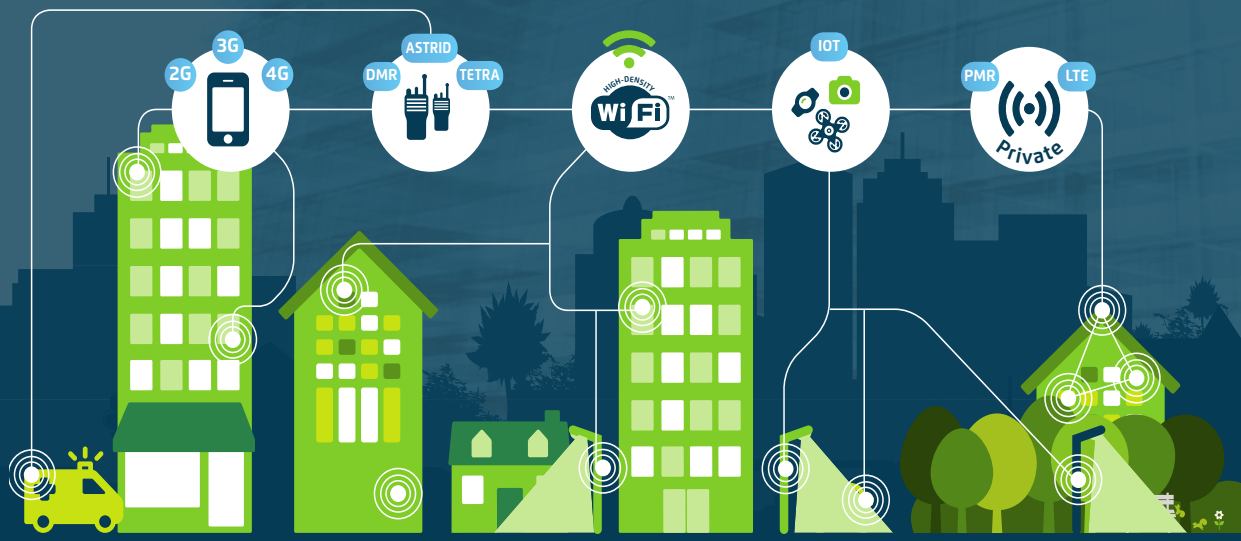
ANNONCE PUBLICITAIRE

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

4 × bon à savoir

d'après les spécialistes Blue Light Mobile chez ASTRID

1 Être attentif à la limite de données

Les abonnements de Blue Light Mobile sont très avantageux en comparaison des abonnements commerciaux. Mais si vous dépassez la limite de data, vous payez un supplément non négligeable : 0,15 € par Mo, soit 150 € par Go. Optez donc de préférence pour un forfait offrant un volume de données largement suffisant. Veuillez contacter votre conseiller ASTRID pour de plus amples informations concernant le dépassement de votre pack data.

ASTUCE

Vérifiez le volume de données qu'il vous reste en envoyant un SMS au 1994 avec la commande 'Check'.

2 Configurer l'APN manuellement

À la différence de ce qui se pratique chez un fournisseur commercial, vous devez configurer l'APN (Access Point Name) vous-même chez Blue Light Mobile. Vous trouverez les paramètres corrects dans le manuel technique via MyAstrid sur www.astrid.be.

3 Désactiver le pairing sur votre iPhone

Si votre compte Apple sur votre iPhone est en liaison avec d'autres appareils Apple (iPad, MacBook), vous risquez de rater des messages ou des appels. Désactivez cette fonction pour éviter que cela n'arrive.

4 Changer de réseau

Blue Light Mobile utilise par défaut le réseau Proximus. Si le signal est trop faible, vous pouvez également basculer manuellement sur un autre réseau. En l'absence de réception Proximus, Blue Light Mobile passe automatiquement sur le réseau Orange ou Base.

i Le manuel technique complet de Blue Light Mobile est disponible sur www.astrid.be via MyAstrid. Ou demandez plus d'informations à votre conseiller ASTRID.

© Belga / Jasper Jacobs

Tempête surmontée

Le 16 août, la Belgique était placée en alerte orange en raison des violents orages qui se sont abattus sur le pays en fin d'après-midi et en soirée. Les inondations et autres dégâts matériels ont provoqué un véritable raz-de-marée sur le réseau radio ASTRID. D'après le système de monitoring, le réseau radio est resté parfaitement opérationnel à tout moment, tout comme le paging, le CAD dispatching et les services Blue Light Mobile. Le réseau ASTRID a donc bien les reins solides.

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, ID/ photo agency, 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
24-25/03/2021, Aéroport Twente
Salon international des systèmes de lutte contre les catastrophes, de gestion des accidents et de maîtrise des crises
www.exporic.nl

Critical Communications Week
2-6/11/2020, Conférence Web
www.criticalcommunicationsweek.com

Critical Communications World
Nouvelle date !
8-10/06/2021, Madrid
Salon incontournable dédié aux solutions de communications critiques de la TETRA and Critical Communications Association (TCCA)
www.critical-communications-world.com

PMRExpo
24-26/11/2020, Cologne
www.pmrexpo.de

Congrès des sapeurs-pompiers
17/10/2020, Congrès numérique
Créez votre compte visiteur sur
www.brandweercongres.be

EENA Conference
Nouvelle date !
28-30/04/2021, Riga
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

Serge Boudin,
Consultant ICT de la Zone de Police
de La Louvière

MAIN DANS LA MAIN AVEC ASTRID

La migration de 160 radios

Depuis l'abandon de l'ancien réseau de radios analogiques et le passage chez ASTRID, la Zone de Police de La Louvière a décidé de louer plutôt que d'acquérir son matériel via les marchés publics. De quoi renouveler l'ensemble tous les 4 ou 5 ans et bénéficier ainsi des dernières innovations. Pour migrer les abonnements vers ces nouvelles radios, la Zone de Police peut compter sur le soutien d'ASTRID, comme nous l'explique Serge Boudin, Consultant ICT de la Zone de Police de La Louvière.

'Le matériel que nous recevons est programmé et configuré conformément aux standards en vigueur et aux paramètres de notre Zone. Une fois le matériel réceptionné, nous devons encore l'activer sur le réseau et donc procéder à la migration des abonnements. Contrairement à des smartphones, il ne s'agit pas de transférer simplement une carte SIM : ASTRID doit effectuer la migration de manière informatique.'

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