

#### **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



# 'En mer également, un système de communication commun se révèle très utile.'

Arnout Van de Bruaene, lieutenant de la Marine belge, avec d'autres partenaires de la Garde côtière, à propos du contact radio.

> P.06



**Salvator Vella,** directeur-général

#### 'Le rôle d'ASTRID est appelé à évoluer'

La transformation numérique touche tous les secteurs économiques; elle a fondamentalement changé et continue de bouleverser de plus en plus rapidement nos habitudes d'achat, nos loisirs, nos déplacements, etc. Imaginez un instant comment nous faisions encore toutes ces activités il y a 10 ans à peine par rapport à aujourd'hui.

Cette transformation ne s'arrête pas aux portes des entreprises commerciales, elle touche aussi de plus en plus les services de secours et de sécurité: applications mobiles, drones, reconnaissance intelligente des plaques, capteurs IoT, intelligence artificielle, etc. et nous ne sommes qu'au début. Le rôle d'ASTRID en tant que fournisseur de solutions technologiques pour les

#### 'L'ambition est de devenir une entreprise plus flexible.'

services de secours et de sécurité est donc appelé à évoluer pour soutenir cette transformation au profit de nos utilisateurs. Pour préparer l'avenir, ASTRID se mue en une nouvelle organisation. Le nouveau visage d'ASTRID que vous aurez l'occasion de découvrir en lisant ce SWITCH permettra de mieux soutenir l'introduction de ces nouvelles technologies et services novateurs tout en renforçant encore plus la robustesse et la fiabilité attendues des services. Des nouvelles méthodes de travail sont également implémentées, comme par exemple la 'méthode agile' qui associe l'innovation technologique avec une meilleure prise en compte des besoins des utilisateurs, et cela de manière plus flexible et plus proche du terrain.

L'ambition est de devenir une entreprise encore plus innovante afin d'accompagner les disciplines dans la transformation digitale, ce qui apportera à l'avenir de nouvelles solutions pour sauver encore plus de vies humaines.



#### **SUR LE TERRAIN**

06 La Marine belge recourt aux services d'ASTRID

#### **VISION**

12 Nouvelle structure organisationnelle pour ASTRID



#### TRAVAUX EN COURS

20 Dispatching de la zone de police Montgomery rénové

#### INNOVATION

24 Un centre de crise 'high tech' pour la Région bruxelloise

#### RÉSEAU

30 Un double déclencheur pour améliorer la géolocalisation via TETRA

#### **MAIS AUSSI**

11 Brèves

**32** Le 1733 pour l'aide médicale non urgente

**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





LES PATROUILLEURS DE LA MARINE UTILISENT AUSSI ASTRID

# La côte est en sécurité

Comme chacun le sait, ASTRID a pour mission d'assurer la sécurité des communications des services de secours et de sécurité sur le territoire belge. En revanche, ce que peu savent, c'est que ce territoire couvre aussi une bonne partie de la mer du Nord. La Marine belge recourt elle aussi aux services ASTRID.

utre plusieurs navires imposants, la base navale de Zeebruges possède également deux patrouilleurs, singulièrement baptisés du nom des jumeaux mythologiques Castor et Pollux. Équipés pour naviguer en haute mer, ces bâtiments de plus de 50 mètres de long sont déployés pour patrouiller dans les eaux côtières.

> Castor et Pollux sont, ce que l'on appelle, des 'Ready Duty Ships' (navires d'alerte), expliquent le lieutenant Arnout Van de Bruaene et le commandant Olivier Vogels. 'Nous devons être en mesure de prendre le large en l'espace de 2 heures maximum. même une nuit de réveillon. Mais ce timing est souvent encore plus court. Du lundi au vendredi, nous sommes continuellement en mer.'

#### En quoi consiste le rôle d'un patrouilleur?

Vient évidement en premier le volet militaire', répond Arnout. 'Nous aidons d'autres navires comme le Godetia à se préparer aux missions à l'étranger, par exemple dans le cadre d'exercices où nous servons de bateau rapide qui peut représenter un menace. Ou encore, nous aidons à la calibration de radar d'autres navires. En fait, nous sommes le partenaire idéal parce que nous sommes touiours en mer.'

'Par ailleurs, nous assurons la sécurité - safety & security, comme on dit - conjointement avec d'autres partenaires de la Garde côtière', poursuit Olivier. 'On pourrait comparer la sûreté à la sécurité aérienne. Le Maritiem Reddings- en Coördinatiecentrum ou







Commandant Olivier Vogels et lieutenant Arnout Van de Bruaene à bord du patrouilleur Pollux.



**Arnout Van de Bruaene,** lieutenant

'Nous collaborons étroitement avec d'autres partenaires de la Garde côtière, comme la douane et la police de la navigation.' MRCC (Centre de sauvetage et de coordination maritime) d'Ostende suit l'intense trafic maritime comme le fait une tour de contrôle pour la navigation aérienne et coordonne les opérations de sauvetage. Qu'il s'agisse de venir à la rescousse d'un voilier qui a perdu son mât ou de sauver des naufragés.'

'Le Maritiem Informatie Kruispunt ou MIK (Carrefour d'information maritime) est situé à deux pas de la base navale de Zeebruges et se charge de la sécurité. Il veille également à ce que la législation soit respectée en mer. Nous contrôlons, par exemple, les rejets illégaux de navires ou montons à bord de bateaux de pêche

pour des contrôles ciblés visant par exemple les techniques de pêche illicites ou encore des défauts de documents réglementaires.'

#### Et le trafic d'êtres humains?

Arnout: 'Ça aussi, cela fait partie de notre mission. On repère quelquefois, sur le radar, des bateaux qui suivent une trajectoire étrange ou on reçoit des avis concernant des migrants qui tentent de rejoindre l'Angleterre à bord d'embarcations de fortune. Mais on ne peut pas dire que cela arrive si souvent. Les interventions que nous avons réalisées dans ce domaine ont systématiquement été évoquées dans les journaux', sourit-il.



#### **Drones dans l'action antimines**

L'effectif de la Marine belge se chiffre actuellement à 1.350 unités, mais le but est de porter ce contingent à 2.340 d'ici 2030. Un objectif largement lié à la modernisation de la lutte contre les mines, souligne Olivier Vogels. 'Les chasseurs de mines actuels seront remplacés par des exemplaires plus modernes qui peuvent notamment servir aussi de plate-forme pour les drones. Ostende accueillera un véritable droneport avec, également, des drones sousmarins dédiés à la lutte contre les mines.'

#### Vous ne travaillez pas en solo...

'Et c'est bien pour cette raison que nous avons besoin d'ASTRID. Nous collaborons étroitement avec d'autres partenaires de la Garde côtière, comme la douane et la police de la navigation. Par exemple, dans le cadre de contrôles de la pêche, nous montons souvent ensemble à bord. D'un point de vue légal, nous ne sommes pas autorisés à tout contrôler chacun séparément, mais ensemble, c'est possible. Et nous nous renseignons mutuellement parce que nous sommes quelquefois face à un écheveau juridique inextricable. D'où le côté pratique d'avoir un système de communication commun.'

'Dans la pratique, Castor et Pollux sont en liaison avec le MIK qui sert de centre de dispatching. Et nous utilisons les radios également lors d'interventions. Par exemple, lorsque nous embarquons sur un autre navire avec un RHIB (Rigid Hull Inflatable Boat, version plus robuste et plus rapide d'un Zodiac, ndlr).'

#### Pour vous, quels sont les atouts du système ASTRID?

'Primo, le fait que tous les partenaires se trouvent sur le même système, avec des groupes de communication communs. Cela facilite grandement l'échange d'informations. De plus, les communications ne peuvent pas être interceptées. Lorsque vous envisagez des contrôles, inutile que tout le monde soit au courant que vous allez débarquer.'

#### Comment se déroule cette collaboration?

'La collaboration apporte une indéniable plus-value', répond Olivier. 'Comme nous l'avons dit, seules des patrouilles communes peuvent effectuer des contrôles réellement approfondis. La flotte des partenaires est aussi complémentaire. La police possède des bateaux plus petits pour des contrôles rapides. Nous, par contre, nous restons en mer plus longtemps et pouvons →







**Olivier Vogels,** commandant

'Il reste suffisamment d'espace pour repêcher les naufragés ou pour faire office de plate-forme centrale en mer.'

accueillir davantage de personnes à bord.' L'équipage compte 15 personnes et il reste encore de la place pour une quinzaine de personnes supplémentaires. Soit suffisamment d'espace pour repêcher les naufragés et leur prodiguer les soins adéquats ou pour faire office de plate-forme centrale en mer. Des unités de la police fédérale ou de la douane peuvent dès lors séjourner à bord plusieurs jours pour mener des actions communes.'

#### On ne s'ennuie jamais, visiblement.

'Pour moi, la mission la plus passionnante,

c'est l'observation discrète des navires non-OTAN qui croisent dans nos eaux', assure Arnout. 'Nous les escortons alors jusqu'à la frontière où un autre partenaire OTAN prend le relais. Mais c'est aussi excitant de monter à bord d'un bateau de pêche. Par forte houle, l'embarquement à partir d'un RHIB n'a rien d'une promenade de santé. Et bien souvent, les pêcheurs ne se montrent pas très coopératifs. On pourrait faire la comparaison avec des contrôles de police routiers: de nombreux automobilistes ne les voient pas d'un bon œil', sourit-il.

#### Mise à jour de CityGIS dans les ambulances luxembourgeoises

En province de Luxembourg, les ambulances de vingt zones d'incendie ont bénéficié d'une mise à jour de CityGIS 1 à CityGIS 2. Une ambulance en intervention communique avec le dispatching à l'aide de codes chiffrés (1,2,3,4,...) pour transmettre l'état d'avancement de l'intervention: ils sont en route, ils sont sur place, l'intervention est en cours, etc. Ce message codé est envoyé à une adresse sur le serveur. Cette adresse ayant été modifiée, les radios devaient également être reprogrammées.

Comme les ambulances ne pouvaient pas être reprogrammées par les zones proprement dites, ce sont les techniciens du SPF Intérieur qui s'en sont chargés et ils ont sollicité l'aide du Field Intervention Team d'ASTRID pour boucler l'opération dans les plus brefs délais.

'La tâche en soi est relativement simple', explique Alexandre L'Hoest, ingénieur du FIT. 'Il suffit de brancher l'ordinateur sur la radio, de modifier le profil de la radio, de recharger le bon profil, puis de tester, évidemment. La plus grande difficulté consistait à avoir et garder les ambulances sur place pour la durée de la mise à jour. Dès qu'un appel arrivait, elles reprenaient la route. Mais nous y sommes parvenus.'





#### **Migration** des dispatchings provinciaux bouclée

Les centres de dispatching provinciaux de Flandre occidentale, d'Anvers et du Hainaut sont à présent passés au nouveau logiciel et à une nouvelle plate-forme. Ils étaient les trois derniers à devoir franchir le pas. Une virtualisation des serveurs et stations de travail obsolètes a été effectuée et une nouvelle version du logiciel de dispatching (CAD9) a été installée. Cette opération de renouvellement permet de mieux sécuriser les flux de données et d'interroger les bases de données décentralisées à partir d'un autre site. En cas de nécessité, une province peut ainsi reprendre les appels d'une autre. Les premières migrations avaient impacté le réseau radio, l'infrastructure IT et le système CAD d'ASTRID plus lourdement que prévu. Entraînant des problèmes techniques pour les utilisateurs. Fort heureusement, ces problèmes ont totalement été réglés lors des dernières migrations.

# **Un plan** bien ficelé

Parallèlement à la technologie, les besoins des services de secours et de sécurité évoluent aussi à une allure fulgurante. Afin d'y répondre au mieux, la structure organisationnelle d'ASTRID a été remodelée en profondeur. Explications de Salvator Vella, directeur général, et Christophe Grégoire, directeur Technique & Opérations.





#### **Salvator Vella,** directeur-général

'Nous avons l'ambition d'être aussi stables qu'une entreprise traditionnelle et aussi entreprenants qu'une petite organisation innovante.'

#### ourquoi une réorganisation est-elle nécessaire?

Salvator Vella: 'ASTRID a été créée il y a vingt ans avec une mission claire: gérer les radiocommunications des services de secours et de sécurité. À l'époque, il s'agissait d'un réseau radio intégré avec les CAD (Computer Aided Dispatching) provinciaux de la Police fédérale. Mais au fil du temps, ASTRID s'est vu confier davantage de missions: l'extension des CAD provinciaux aux zones de police (LCT: Line Connected Terminals), les développements de nouvelles fonctionnalités dans le CAD, l'extension du réseau radio (capacité accrue et meilleure couverture), la création de Blue Light Mobile, l'app 112, etc. Résultat: notre mission est devenue trop complexe pour l'actuelle structure organisationnelle. À cela s'ajoute le fait que les développements technologiques sont en perpétuelle évolution. Nous devons pouvoir être beaucoup plus réactifs et

#### Christophe Grégoire.

directeur Technique & Opérations

'Nous voulons faire d'ASTRID une véritable organisation didactique, qui offre à son personnel l'opportunité de grandir.'

être en mesure d'intégrer plus rapidement de nouveaux services dans notre offre.'

#### De quelles nouvelles technologies parlons-nous?

Christophe Grégoire: 'La 5G, c'est pour bientôt. Cela signifie un trafic de données mobiles avec des applications comme la technologie vocale, l'IoT (l'Internet des Objets), etc. qui ouvriront aux services de secours et de sécurité des possibilités incroyables. Or, pour l'heure, nous n'avons pas, chez ASTRID, l'espace nécessaire pour intégrer ces nouvelles technologies, nous sommes pleinement absorbés par notre mission actuelle.'

Salvator Vella: 'Nous constatons ce problème dans de nombreuse organisations: soit on mise sur la stabilité et on ne se hasarde surtout pas trop dans de nouvelles choses, soit on est un champion du développement de nouveautés, mais alors il ne faut surtout pas vous attendre à un service 24/7. Chez ASTRID, nous avons l'ambition de faire les deux: nous voulons être aussi stables qu'une entreprise traditionnelle et aussi entreprenants qu'une petite organisation innovante. Or, cela n'est possible que si nous adaptons la structure.'

#### À quoi ressemblera cette structure?

Christophe Grégoire: 'Le changement majeur se situe au sein de Technique & Opérations (T&O). Nous allons nous organiser en service towers, c'est-à-dire des équipes qui se spécialisent dans certains produits et services et construisent autour de ceux-ci une vision de bout en bout. Elles gèrent donc le parcours complet d'un produit, de son développement jusqu'à sa mise en œuvre courante. La structure des service towers offre également plus de flexibilité pour ajouter de nouveaux services à l'organisation sans perturber le fonctionnement des autres service towers. Aujourd'hui, nous constatons que l'intégration d'un nouveau service n'est que trop souvent à l'origine de problèmes opérationnels.'

Salvator Vella: 'Le responsable final d'un service fera lui-même aussi partie de cette service tower, de sorte qu'il sera parfaitement au courant de ce qui se passe sur le terrain. Il sera une sorte de porte-parole ou de représentant vis-à-vis de l'extérieur. C'est lui également qui recevra le feed-back des utilisateurs. Aujourd'hui, cette responsabilité incombe souvent à des personnes trop éloignées de la pratique. Ce n'est pas logique.'





#### Les collaborateurs d'ASTRID sont-ils prêts pour cette mission?

Christophe Grégoire: 'Tout le monde devra faire un gros effort d'adaptation. Mais c'est une démarche positive. Nous voulons faire d'ASTRID une véritable organisation didactique, qui offre à son personnel l'opportunité d'apprendre de nouvelles choses et de grandir. Nous allons aussi engager de nouveaux collaborateurs qui possèdent des connaissances que nous n'avons pas encore en nos murs. Des jeunes, également, qui sont nés, façon de parler, avec un smartphone dans les mains et qui ont un autre regard sur la technologie et l'innovation. Le défi consistera en partie à renforcer l'attractivité d'ASTRID à leurs yeux.'

Salvator Vella: 'Cette refonte va bien au-delà du seul remplissage d'un organigramme. Il s'agit d'une toute nouvelle façon de travailler. Le design thinking y joue un rôle important: pour mieux comprendre ce dont les utilisateurs ont besoin sur le terrain, nous nous réunirons avec eux autour de la table dès la phase de conception. La gestion de projet devra aussi se dérouler différemment. Nous abandonnons le système de la cascade avec sa séquence d'analyse des besoins, d'analyse des tâches, d'analyse technique pour finalement arriver - des années plus tard! – au produit. Désormais, nous allons travailler de façon plus agile: à chaque étape, nous demanderons immédiatement le feed-back des utilisateurs et procéderons aux ajustements. Pour pouvoir travailler de la sorte - et cet élément est souvent sous-estimé - nous devons également nous atteler à la culture d'entreprise au sein d'ASTRID. Aujourd'hui, nous nous reposons encore trop souvent sur des procédures qui n'ont d'utilité que dans un environnement prévisible. Or, dans un environnement où les choses bougent vite, c'est surtout de dialogue, de feed-back et de coaching dont on a besoin?

#### Quand la réorganisation sera-t-elle terminée?

Salvator Vella: 'Nous avons présenté la réorganisation au sein d'ASTRID début octobre. Nous nous donnons deux ans pour opérer le basculement car la réforme envisagée s'apparente ni plus ni moins à une petite révolution. Nous ne savons que trop bien que cela n'ira pas de soi. Mais c'est la voie que nous devons emprunter pour rester dans la course à l'avenir également.'



**TALENT MANAGEMENT** 

# ASTRID **se redessine,** ASTRID **engage**

Le Talent management est un volet essentiel de la vaste réorganisation qui se déroule actuellement chez ASTRID.



**Sandra Denghien,** Transformation & Talent Manager chez ASTRID

'Nous choisissons délibérément d'articuler la réorganisation autour des personnes.'



omment les collaborateurs voient-ils leur propre trajet de développement? En quoi excellent-ils? Que souhaiteraient-ils apprendre? Le tout est de trouver le juste équilibre entre les besoins de l'organisation et les aspirations des collaborateurs', explique Sandra Denghien, Transformation & Talent Manager. 'Chez ASTRID, nous choisissons délibérément d'articuler la réorganisation autour des personnes et d'investir dans ces dernières. Parce que si la bonne personne se trouve à la bonne place et qu'elle est épaulée et entourée par des collègues qui lui sont complémentaires, les résultats seront d'office meilleurs.'

'Avant tout, l'occasion est donnée aux collaborateurs d'ASTRID d'évaluer eux-mêmes leur position. S'ils veulent conserver leur



fonction actuelle et approfondir leur expertise dans ce domaine, c'est tout à fait possible. S'ils souhaitent plutôt se réorienter et se consacrer à une spécialité différente, c'est également possible! ASTRID s'engage à fournir un coaching et des formations pour épauler les collaborateurs actuels dans ce parcours.'

Quant aux fonctions qui ne seront pas pourvues, ASTRID va recruter des talents à l'extérieur. 'Nous rechercherons certainement une vingtaine de nouveaux collègues, ce qui représente une vague de recrutements importante pour une organisation d'une centaine de personnes. Le recrutement et l'intégration des talents se dérouleront déjà les prochains mois. Il faudra cependant encore un certain temps avant que chacun soit réellement acclimaté et que la nouvelle structure soit parfaitement opérationnelle.'

ASTRID est à la recherche de 20 talents pour compléter ses équipes et faire grandir l'organisation. Nous cherchons des ingénieurs et techniciens spécialisés dans la technologie informatique. Une bonne connaissance des deux langues nationales et de l'anglais est un atout indéniable!

Une petite sélection des postes vacants:

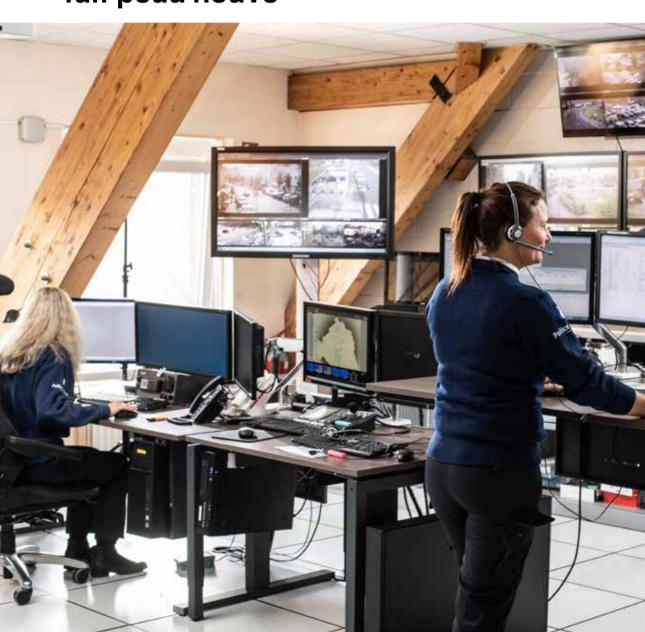
- Collaborateur Customer Support
- Product & Services Manager
- Enterprise Architect
- Procurement Officer



Consultez régulièrement www.astrid.be (offres d'emploi) ou suivez-nous sur LinkedIn.

# Le dispatching Montgomery

fait peau neuve





La zone de police Montgomery est l'une des plus fréquentées du pays. Récemment, le dispatching, le cœur de la zone, a été entièrement rénové. 'Le gain est important surtout du point de vue ergonomique', se réjouit Caroline Lanni, responsable du dispatching. ASTRID a contribué à ce que l'opération de rénovation se déroule dans les meilleures conditions.

a zone de police Montgomery couvre les communes bruxelloises d'Etterbeek, de Woluwe-Saint-Pierre et de Woluwe-Saint-Lambert. 'Notre territoire de 20 km² compte près de 150.000 habitants et présente donc une densité de population élevée', fait remarquer Caroline Lanni. 'La zone est scindée en une partie très urbaine et une autre beaucoup plus résidentielle avec des quartiers de villas, des parcs et une partie de la forêt de Soignes. La zone est limitrophe du quartier européen et du parc du Cinquantenaire. On y trouve énormément d'entreprises, mais aussi le complexe universitaire de l'UCL. Woluwe-Saint-Pierre totalise 180 ha d'espaces verts et abrite le plus grand complexe sportif de Bruxelles.' Pour assurer la bonne gestion de la zone, 599 personnes ont, en principe, été prévues. 560 de ces postes sont pourvus.

#### Qu'est-ce qui a motivé la rénovation?

Caroline Lanni: 'Avant tout, l'ergonomie. Nos dispatchers travaillent en shifts de 12 heures: un mobilier ergonomique n'est donc certaine-



La disposition des tables permet également le travail en deux triangles : le dispatcher, son collègue et le calltaker.



**Jean-Philippe Dor,** FIT-engineer

'Nous nous étions soigneusement préparés des deux côtés, la collaboration a été excellente.' ment pas un luxe superflu. Nous avons commandé de nouvelles tables à systèmes électriques permettant aux dispatchers de travailler aussi bien en position assise que debout. La disposition des tables permet également le travail en deux triangles: le dispatcher, son collègue dispatcher et le calltaker. De la sorte, les membres de l'équipe peuvent aisément échanger des informations.'

'Toutes les tables sont également orientées vers les écrans des caméras. Nous disposons de 138 caméras sur le territoire et les dispatchers doivent pouvoir visualiser ces écrans en permanence. Depuis leurs stations de travail, ils peuvent également piloter les caméras afin de suivre les événements à distance avant d'envoyer une patrouille sur les lieux.'

#### La rénovation a manifestement été exécutée dans un temps record.

'En trois jours, du 14 au 17 septembre 2020, nous devions entièrement vider, nettoyer et rafraîchir le local de dispatching qui couvre malgré tout une surface de 156 m². Nous avons ouvert tout l'étage pour installer de nouvelles lignes et amener les câbles directement du

plancher vers les postes de travail. 72 heures, c'était serré, mais on y est arrivé.'

#### Le Field Intervention Team (FIT) d'ASTRID a aussi été mobilisé.

Jean-Philippe Dor, ingénieur du FIT: 'Les équipements ASTRID en soi n'ont pas été renouvelés, mais ils relèvent de notre responsabilité. C'est pourquoi la zone Montgomery a sollicité notre aide pour son déménagement afin de démonter nos équipements et de les remettre en service par la suite dans des conditions de sécurité. Pour que tout se passe au mieux, nous nous étions soigneusement préparés des deux côtés (y compris les fournisseurs étant donné que les postes de travail sont couverts par un contrat de maintenance). Et on a pu le constater: la collaboration a été excellente.'

#### Et le dispatching a continué à fonctionner durant l'opération?

'Bien sûr! Durant les trois jours, les dispatchers ont déménagé vers le CIC de Bruxelles-Capitale. Le travail a donc pu se poursuivre, mais il a fallu s'adapter évidemment. Rien que pour ça, ils étaient contents que l'opération se soit déroulée si rapidement.'

#### Tout est bien qui finit bien donc.

Caroline Lanni: 'En tout cas, nous sommes plus que satisfaits de notre collaboration avec ASTRID. Ils étaient disponibles en permanence, depuis les préparatifs jusqu'à l'achèvement de la rénovation. Très ponctuels et efficaces. Et tout cela, avec le sourire, ce qui a rendu les conditions de travail agréables malgré les contraintes de temps.'

'Mais la modernisation n'est pas encore terminée. À présent que les lieux de travail ont été mis au goût du jour, un centre de crise entièrement vitré sera prochainement érigé à l'arrière du dispatching. Dans quelques mois, nous changerons alors tout le système des caméras de surveillance et nous profiterons de l'occasion pour installer un mur vidéo. La phase des offres vient juste d'être clôturée.'

**Caroline Lanni,**Responsable dispatching Montgomery



'Nos dispatchers travaillent en shifts de 12 heures: un mobilier ergonomique n'est pas un luxe superflu.'

#### FIT

Le Field Intervention Team (FIT) d'ASTRID exécute des interventions sur le terrain : dans les casernes et aux sièges des utilisateurs, mais aussi dans les stations de base d'ASTRID même. Il entre en action en cas de problème dont la cause ou la solution ne peut être définie immédiatement. En effet, il n'est pas toujours aisé de cerner les incidents ou défaillances sur un système de haute technologie tel que celui d'ASTRID. Le cas échéant, l'équipe FIT se rend sur place pour analyser la situation avec les parties concernées de manière à trouver une solution. Elle procède à des mesures et analyses dans la zone d'activité des utilisateurs, mais aussi, par exemple, dans les stations de base ou dans les locaux techniques des dispatchings provinciaux.

Toute demande d'intervention d'un utilisateur arrive via l'ASTRID Service Centre (ASC). Lorsque l'ASC détecte un problème matériel, le fournisseur concerné envoie un technicien sur place pour réparer la panne. Si le problème n'est pas clairement identifié, l'ASC transmet immédiatement le dossier au FIT, qu'il soit lié à des problèmes de couverture, de radios, de pagers ou de dispatching.

# **Centre de crise** en images

La Région de Bruxelles-Capitale s'est dotée d'un tout nouveau centre de crise. C'est de là que tous les partenaires et acteurs de terrain peuvent être dirigés efficacement en cas d'événements de masse ou d'incidents majeurs.



**Yves Bastaerts,** directeur général adjoint de BPS



'À Bruxelles, plus de 4.000 événements se tiennent chaque année. Le centre de crise sera occupé au moins deux à trois fois par semaine.' e centre de crise se trouve dans un lieu tenu secret à Bruxelles, totalement isolé du
monde extérieur. 'Même si une panne de
courant paralyse toute la région, ici tout
continue à tourner: l'ICT, la ventilation, le
refroidissement des serveurs, etc.' Tels sont
les propos d'Yves Bastaerts, directeur général adjoint de Bruxelles Prévention & Sécurité
(BPS), l'organe régional qui coordonne la
politique de prévention et de sécurité sur le
territoire bruxellois. Une semaine après l'inauguration officielle, il nous fait visiter le centre
flambant neuf équipé des technologies de
communication les plus modernes.

L'entrée du centre de crise a été aménagée en hommage aux victimes des attentats de



Bruxelles. De sobres illustrations de la station de métro Maelbeek et de l'aéroport de Zaventem rappellent à chaque collaborateur qui franchit le seuil du centre l'importance de sa mission.

#### Murs d'écrans

Le centre de crise occupe quelque 1.000 m². Son cœur abrite la crisis control room où deux murs recouverts d'écrans attirent aussitôt l'attention. Les images de plus de 4.000 caméras installées sur le territoire de la région peuvent y être diffusées en continu. De même, des images prises par hélicoptère et drone trouvent sans problème leur chemin vers ces écrans. L'information ainsi transmise

renseigne les opérateurs en temps réel sur ce qui se passe sur le terrain et doit aider les représentants des différents services de sécurité à prendre les bonnes décisions stratégiques.

#### **Une meilleure collaboration**

La crisis control room se compose de trois parties. Dans la première, les opérateurs des services de police sont en contact étroit avec leurs effectifs déployés sur le terrain. Leur station de travail consacre le principe du clean desk: elle comprend un seul écran qui réunit toutes les fonctions de communication et l'accès aux services ASTRID.

À partir des petits écrans, des images peuvent aussi être 'poussées' vers les grands écrans Le regroupement de tous les acteurs de la chaîne de sécurité dans un seul local permet une approche intégrée.



muraux. Au centre du local se trouve la table stratégique réservée aux membres du Conseil régional de Sécurité et à ses partenaires. La composition du groupe varie en fonction de la situation. La troisième partie est dédiée aux officiers de liaison des différents partenaires. Le regroupement de tous les acteurs de la chaîne de sécurité dans un seul local permet une approche intégrée.

#### Bruxelles, pôle d'attraction

Outre la vaste crisis control room, des salles de réunion plus petites sont prévues pour les concertations en cercle restreint. Les cloisons y sont amovibles pour en faire des salles plus spacieuses. 'Nous pouvons ainsi créer deux crisis control rooms supplémentaires afin de gérer trois situations simultanément', explique Yves Bastaerts. 'Ce n'est pas un luxe superflu. Pour l'instant, le centre de crise est encore calme, mais ne vous y trompez pas: à Bruxelles, ce sont plus de 4.000 événements qui se tiennent chaque année. Le centre de crise sera donc occupé au moins deux à trois fois par semaine et tournera à plein régime. Le Sommet européen qui s'est tenu mi-octobre a été notre baptême du feu. Deux mois se sont écoulés depuis lors et tout fonctionne comme sur des roulettes.'



#### Qu'est-ce que BPS?

Bruxelles Prévention & Sécurité (BPS) est un organisme régional qui coordonne la prévention et la sécurité en Région de Bruxelles-Capitale. La création du centre de crise constitue un volet important du Plan Global de Sécurité et de Prévention de BPS.

#### Réforme de l'État

Après la Sixième Réforme de l'État (2014), la compétence de la sécurité a été dévolue à la Région de Bruxelles-Capitale. Ce n'est plus le gouverneur, mais bien le Ministre-Président bruxellois et le Haut fonctionnaire qui sont en charge de la coordination de la prévention et de la sécurité. En 2015, l'organe régional Bruxelles Prévention & Sécurité (BPS) a alors été créé par ordonnance avec, pour mission, de gérer ce domaine politique.

#### **Sur mesure pour Bruxelles**

Le fait que Bruxelles définisse sa propre politique en matière de sécurité n'est que logique, précise le directeur général adjoint Yves Bastaerts. 'Nous nous trouvons ici



#### Yves Rastaerts.

directeur général adjoint de BPS

'Un glissement de la criminalité est en train de s'opérer de l'espace public vers le monde virtuel'



dans un contexte particulier : la complexité administrative de Bruxelles et les problèmes typiques des métropoles dont Bruxelles souffre également. À cela s'ajoute le contexte international des institutions européennes qui engendre malgré tout d'autres problèmes spécifiques en termes de sécurité.'

#### **Focus**

Le Plan Global de Sécurité et de Prévention de BPS aborde toutes sortes de thèmes comme la droque, le trafic d'êtres humains, la sécurité routière, l'environnement, etc. Pour Yves Bastaerts, le défi le plus important pour l'avenir se situe dans la cybercriminalité. 'Depuis quelques années, nous constatons que les chiffres de la criminalité sont en recul, mais en réalité, c'est parce qu'un glissement est en train de s'opérer de l'espace public vers le monde virtuel. À côté de l'argent, les données sont devenues un butin très convoité. Et les citoyens individuels tout comme les organisations en sont les victimes '

#### Déménagement CDP et CIC

Bruxelles Prévention & Sécurité (BPS) a récemment pris ses quartiers dans un bâtiment entièrement rénové du centre de Bruxelles. aux côtés du CIC de la Police fédérale et du Centre de données provincial (CDP) d'ASTRID. Le nouveau CDP a été construit de manière à ce qu'il soit une sorte de reflet du centre de données de l'ancien site. Ainsi il est facile de migrer le service de l'ancien bâtiment vers le nouveau. De même, le CIC de la Police fédérale est la parfaite réplique du CIC existant, permettant ainsi aux opérateurs – une fois la phase d'essai terminée – de reprendre leurs tâches sans transition sur le nouveau site. Toute l'opération devrait être terminée dans le courant de décembre 2020. Dans le même bâtiment, un dispatching parfaitement équipé est prévu pour les zones de police bruxelloises. Plusieurs zones l'utiliseront comme nouveau site permanent..



# 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



# Double déclencheur

#### GÉOLOCALISATION VIA TETRA OPTIMISÉE

ASTRID planche sur une optimisation de la géolocalisation des radios sur le réseau TETRA afin de pouvoir envoyer les positions plus efficacement aux utilisateurs. Une première analyse des données s'avère prometteuse. Les essais pratiques suivront sous peu.

our les services de secours et de sécurité sur le terrain, les radios peuvent être vitales. Elles constituent un canal de communication fiable, mais elles transmettent aussi automatiquement des informations sur leur position exacte. Seul bémol: cette fonction n'a pas la précision que nous souhaiterions via le réseau TETRA.

'Aujourd'hui, la géolocalisation des trackers via le réseau GSM fournit une localisation plus précise que via le réseau TETRA', explique le product manager Laurent Schmit. 'Mais le réseau GSM n'est pas mission critical: il est moins stable et ne garantit pas le même niveau de couverture. C'est pourquoi nous estimons nécessaire chez ASTRID d'affiner aussi la géolocalisation via le réseau TETRA.'

#### Distance et temps

À l'heure actuelle, une radio envoie sa position toutes les 30 secondes sur le réseau TETRA. Si un agent se déplace à pied, cet intervalle de 30 secondes est suffisant. Par contre, si la radio se trouve à l'intérieur d'un véhicule qui roule à vive



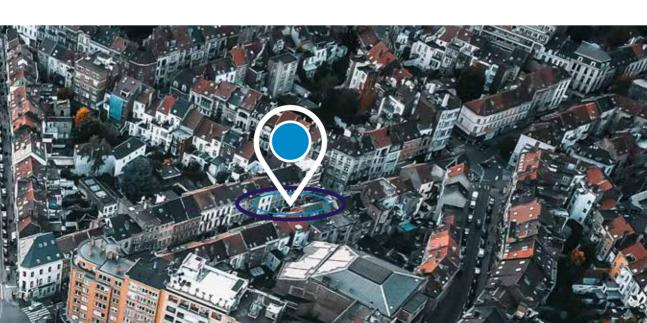
allure, la localisation toutes les 30 secondes ne suffit pas. Raison pour laquelle nous avons élaboré un système plus flexible et dynamique qui s'adapte à la situation sur le terrain.

'Idéalement, une radio devrait transmettre sa position en continu, mais cela entraînerait une saturation du réseau', poursuit Laurent Schmit. 'C'est pourquoi nous avons élaboré un système à double déclencheur: l'un basé sur le temps (180 secondes) et l'autre basé sur la distance (100 m). Lorsque la radio atteint l'un des deux déclencheurs, la position est transmise automatiquement. Dans le cas de la voiture qui se déplace à grande vitesse, ce sera tous les 100 m, tandis que dans le cas de l'agent de quartier qui se déplace à pied et effectue, par exemple, des visites à domicile, ce sera toutes les 180 secondes. Il ressort d'une analyse des

chiffres menée l'été dernier que le réseau est parfaitement en mesure de supporter un tel degré de flexibilité.'

#### En pratique

ASTRID testera le double déclencheur en collaboration avec la zone de police Bruxelles-Capitale-Ixelles en décembre. 'Ce n'est qu'en conditions réelles avec des patrouilles sur le terrain que nous saurons vraiment si le système fonctionne et s'il apporte une amélioration', confie Laurent Schmit. 'Il est extrêmement important pour nous de pouvoir le tester à présent avec les utilisateurs. C'est le meilleur moyen d'adapter nos solutions à leurs besoins réels.' Si cet essai se solde par des résultats positifs, les adaptations seront effectuées pour l'ensemble du réseau.

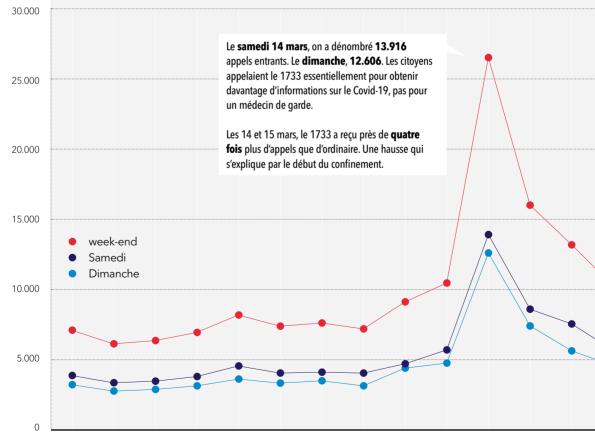


# Appelez le 1733

#### pour le service de garde médicale

Nombre d'appels

Le 1733 est le numéro de téléphone du service de garde médicale pour l'aide médicale non urgente. Contrairement au numéro d'urgence 112, le 1733 ne couvre pas encore tout le territoire belge.



4 JANV. 11 JANV. 18 JANV. 25 JANV. 1 FEVR. 8 FEVR. 15 FEVR. 22 FEVR. 29 FEVR. 7 MARS 14 MARS 21 MARS 28 MARS 5 JANV. 12 JANV. 19 JANV. 26 JANV. 2 FEVR. 9 FEVR. 16 FEVR. 23 FEVR. 1 MARS 8 MARS 15 MARS 22 MARS 29 MARS



## **3,6 millions** d'habitants

sont couverts par le 1733. Leurs appels sont déviés vers un poste pour l'Aide Urgente (AU) pour tri téléphonique.

## **5,6 millions** d'habitants

d'habitants sont couverts par le 1733. Mais leurs appels sont déviés vers des callcenters externes.

## **2,1 millions** d'habitants

ne sont actuellement pas encore couverts par le 1733.



#### 7000 appels

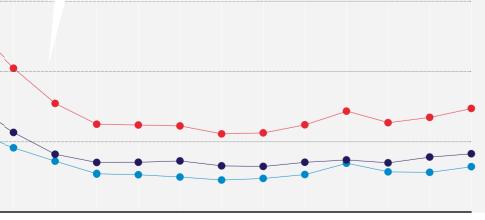
De manière générale, le 1733 reçoit 7.000 appels en un week-end.

#### 9h00-11h00

Le pic des appels se situe entre 09 h 00 et 11 h 00 le samedi comme le dimanche.

**Après le 15 mars**, une ligne téléphonique d'information sur le Covid a été ouverte sur un numéro 0800 et un message supplémentaire a été programmé sur le menu à chiffres du 1733.

Durant trois semaines, les gens ont continué à appeler le service de garde médicale avec des questions sur le Covid-19. Cela n'a plus été le cas à partir du **4 avril**.



Il y a en moyenne 1.000 appels de plus le samedi que le dimanche.

20 JUIN 9 MAI 4 AVR. 11 AVR. 18 AVR. 25 AVR 2 MAI 16 MAI 23 MAI **30 MAI** 6 JUIN 13 JUIN 5 AVR. 12 AVR. 19 AVR. 26 AVR. 3 MAI 10 MAI 17 MAI 24 MAI 31 MAI 7 JUIN 14 JUIN 21 JUIN



#### Couloir de secours véhicules prioritaires obligatoire

Depuis le 1er octobre, les conducteurs ont l'obligation, en cas de files, de former un couloir de secours afin de permettre le passage des services de secours et de la police. D'autres véhicules prioritaires comme la Mobile Technical Unit (MTU) d'ASTRID peuvent en faire usage. Le couloir de secours se trouve toujours entre la bande de circulation de gauche et les bandes qui se trouvent à sa droite. L'Agence flamande des Routes et de la Circulation invite à déjà prévoir cet espace de manière préventive dès que la circulation commence à ralentir fortement, même s'il n'y a pas (encore) de service de secours en approche. La bande d'arrêt d'urgence doit toujours rester dégagée. Ce système existe déjà depuis longtemps dans des pays comme le Luxembourg, la Suisse et l'Allemagne où il a prouvé toute son utilité. Pour des victimes d'un accident de la route, le gain de temps peut faire la différence entre la vie et la mort. Qui plus est, les accidents sont réglés plus rapidement de sorte que les files se résorbent plus vite. Les conducteurs coincés dans les embouteillages y trouveront donc aussi leur intérêt. Quiconque empêche la formation d'un couloir de secours s'expose à une amende pouvant grimper jusqu'à 174 euros.

#### Agenda

Suite à la crise du 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. Aéronort Twente Salon international des systèmes de lutte contre les catastrophes, de gestion des accidents et de maîtrise des crises www.exnoric.nl

#### **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

#### **EENA Conference**

Nouvelle date! 28-30/04/2021, Riga Événement annuel sur les services de secours et de sécurité en Eurone www.eena.org

#### Municipalia - Le Salon des **Mandataires**

Nouvelle date ! 17-18/06/2021, Marche-en-Famenne Un lieu propice à la rencontre et à l'échange d'informations entre les différents acteurs de la vie Incale wallonne

www.municipalia.be

#### 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, Philip Vanoutrive.



#### 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!

