Switch

12-2022 | #51

www.astrid.be

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

Chiffrement possible pour tous les pagers

Centres de dispatching : de futurs plans et développements

Communication en toute sécurité lors de gros événements

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

astrid

ANNONCE PUBLICITAIRE

axians

TranzCom Telecommunication vit désormais sous le nom d'Axians Telecom & Networks

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

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

Toute notre équipe est à votre disposition pour vous assister

Axians Telecom & Networks
Téléphone +32 2/529.62.11
www.axians.be

Kruiskouter 1, B-1730 Asse
E-mail info.telecom.be@axians.com

VINCI ENERGIES

‘L’innovation simplifie-t-elle le travail de la police ? Non, mais nous pourrons mieux faire notre travail.’

Dominique Van Ryckeghem, directrice générale de la Police Fédérale, à propos des défis de l’avenir.’

> P.20

Salvator Vella,
directeur-général

L'amélioration continue des services existants demeure essentielle

Les dernières éditions de Switch ont mis en avant les grands projets d'innovation sur lesquels ASTRID travaille dans le cadre de son nouveau plan d'entreprise : le futur réseau mobile 'mission-critical' à large bande (basée sur les standards LTE/5G) et la plate-forme PSAP ('Public Safety Answering Point', terme officiel pour les centrales d'urgence 101 et 112) du futur.

Alors que les projets stratégiques de grande ampleur évoqués plus haut prendront quelques années avant de voir le jour, il est essentiel que les services existants qui sont utilisés au quotidien par les services de secours et de sécurité, bénéficient d'améliorations répétées et continues.

Cette édition de Switch présente donc certaines de ces améliorations et mises à jour qui font suite à l'expression des besoins des usagers : le chiffrement et la bidirectionnalité des messages sur le service de Paging et le lancement de la 3ième génération du service Blue Light Mobile avec la généralisation de la préemption (priorité) à tous les usagers de BLM.

Cette amélioration continue des services existants reste donc une facette importante de la stratégie d'ASTRID.

DANS CE NUMÉRO

30 Couverture pour grands événements

SUR LE TERRAIN

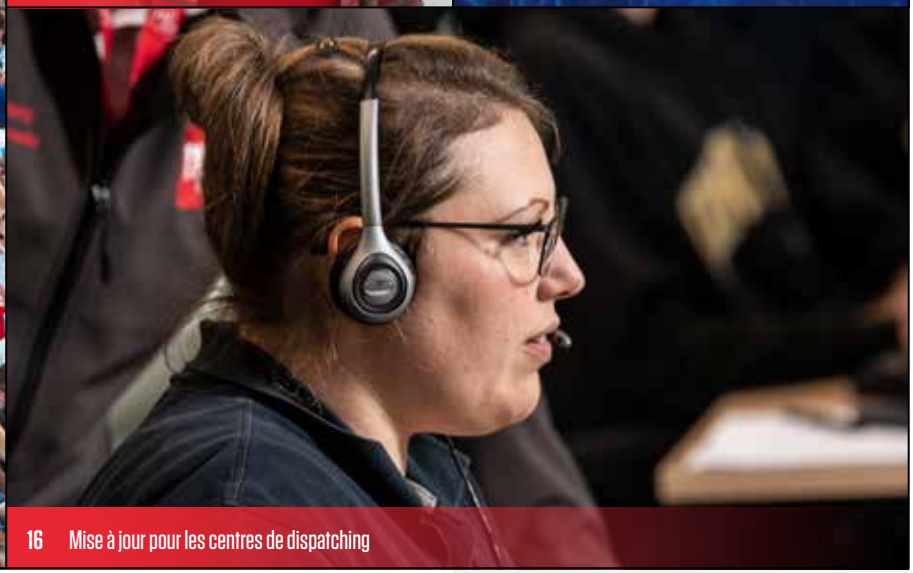
06 Chiffrement pour tous les pagers

INNOVATION

16 De futurs plans et développements pour les centres de dispatching

20 Entretien Dominique Van Ryckeghem

06 Chiffrement pour tous les pagers



16 Mise à jour pour les centres de dispatching

EXPERT

16 Entretien avec Dominique Van Ryckeghem, directrice générale de la Police Fédérale

VISION

26 Blue Light Mobile testé : ultraperformant

TRAVAUX EN COURS

30 L'ASTRID Service Centre à l'œuvre lors de gros événements

MAIS AUSSI

13 Brèves
34 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

Chiffrement pour tous les pagers

Jusqu'il y a peu, le chiffrement n'était prévu que pour les nouveaux pagers. ASTRID entend élargir ce service à tous les pagers TPL et Swissphone en circulation. Quels sont les avantages ? Comment ça marche ?

Le chiffrement fait en sorte que les messages paging ne puissent être lus que par leur destinataire. Le serveur ASTRID par lequel transite le message chiffre le message sur la base d'un algorithme et d'une clé de sorte qu'il ne peut être déchiffré que par le destinataire légitime à l'aide du même algorithme et de la même clé. Si le message est intercepté par un tiers, celui-ci ne verra qu'un code illisible.

Avantages

Les messages chiffrés offrent à l'utilisateur quantité d'avantages. Le partage d'informations opérationnelles par paging est parfaitement sécurisé. Les individus indésirables, qui ne seront désormais plus au courant des interventions, ne pourront plus diffuser d'informations à ce sujet sur les médias sociaux ni se précipiter sur les lieux et entraver le travail des services de secours. Cela permet en outre un gain de temps considérable car un seul message paging suffit pour partager toutes les informations nécessaires avec les intervenants concernés. Aujourd'hui, les utilisateurs contournent les risques en termes de sécurité en envoyant également un message WhatsApp ou un SMS contenant les détails opérationnels en plus d'un message paging. Le chiffrement rend cette communication multiple superflue.

Technologie de paging robuste

Il y a vingt ans, ASTRID a déployé le réseau de paging POCSAG à la demande des services d'incendie. Il s'agit d'un réseau robuste en gestion propre assurant une très haute protection contre les pannes de courant et les catastrophes naturelles. D'année en année, il a largement prouvé son utilité lors d'interventions critiques, notamment pour les zones →

de secours qui sont en partie tributaires de la mobilisation de volontaires. Au fil du temps, ASTRID a porté le taux de couverture, indoor et outdoor, du réseau à un niveau très élevé.

À la demande des utilisateurs, ASTRID a adjoint le chiffrement à ses services de paging. Depuis lors, le chiffrement peut être activé sur les nouveaux pagers TPL ou Swissphone mis en service. Mais il reste évidemment un grand nombre de 'vieux' pagers en circulation dont la configuration n'a pas encore été adaptée. Pour combler cette lacune, ASTRID entend offrir, dans les prochains mois, la possibilité d'intégrer le chiffrement pour les anciens pagers également.

Projet pilote

En collaboration avec la zone de secours Noord-Limburg, ASTRID a lancé un projet pilote : un tout nouveau plan de numérotation avec clé de chiffrement a été attribué et est prêt à être utilisé. Après une première évaluation de quelques pagers, tous les pagers seront adaptés aux messages chiffrés.

Nous espérons qu'au moment de la mise sous presse de ce Switch, les essais se seront bien déroulés et que le projet pilote sera évalué positivement afin que nous puissions effectuer ensemble la transition vers le chiffrement complet début 2023. ASTRID tient à remercier toutes les équipes d'intervention qui collaborent à ce projet pilote.

Invitation

Nous sommes convaincus que l'élargissement du chiffrement à tous les pagers améliorera considérablement le fonctionnement opérationnel des zones de secours. C'est pourquoi nous encourageons les utilisateurs à accepter notre invitation à équiper tous les pagers existants de cette technologie dans le courant de 2023.

Sa mise en œuvre nécessite une certaine coordination et une planification de la part des responsables informatiques des zones. Mais

Johan Buschgens,
Product & Service Manager paging & TETRA

Le partage d'informations opérationnelles par paging est parfaitement sécurisé.

elle ne présente aucun risque pour ce qui est du bon fonctionnement des pagers. Et, techniquement, c'est assez facile à mettre en œuvre. De plus, il n'y a pas de frais supplémentaires : ce service ASTRID est entièrement gratuit.

En pratique

Pour les utilisateurs désireux de franchir le pas, nous prévoyons une période de transition pendant laquelle les anciens pagers TPL ou Swissphone peuvent être reprogrammés. Durant cette période de quelques semaines, nous fournissons une solution fonctionnelle simultanée.

Intéressé ?

Contactez notre ASTRID Service Centre par e-mail : info@astrid.be ou par téléphone : +32 2 500 67 89. Ou contactez l'un de nos conseillers. Ils seront ravis de vous aider : www.astrid.be/fr/service-support/conseillers

Paging avec connexion data

Il existe, sur le marché, des pagers qui peuvent contenir une carte SIM. Le destinataire d'un message peut ainsi envoyer immédiatement une réponse via son pager sur un réseau de données. C'est non seulement très pratique pour les messages d'état (tels que 'indisponible', 'appelez-moi', etc.), mais des fonctions supplémentaires y sont également liées, telles que le bouton SOS ou une fonction *man down* pour les intervenants en détresse. Ce service d'avenir d'ASTRID, qui combine le paging avec une carte Blue Light Mobile ou une autre carte SIM, existe depuis un certain temps et est connu des utilisateurs sous le nom de B-Ack-Page ou de paging bidirectionnel. Afin de soutenir mieux encore nos utilisateurs, ASTRID sortira début 2023 une nouvelle formule d'abonnement incluant ce service.

Celui-ci ne remplace pas le paging classique via le réseau POCSAG. C'est une solution complémentaire qui peut raccourcir le temps de réponse, renforcer la sécurité pour les collaborateurs et améliorer la coordination d'une équipe d'intervention. Vous lirez plus d'infos à ce sujet dans le prochain Switch. Le paging classique est de toute façon maintenu.

ANNONCE PUBLICITAIRE

proximus enterprise

6 questions sur Mobile Threat Defense
Lutter contre le mobile phishing

Les smartphones et laptops utilisés pour travailler à domicile n'échappent pas aux cyberattaques. Bart Callens, expert en sécurité chez Proximus, répond à 6 questions sur Mobile Threat Defense (MTD).

1. À quelles menaces les appareils mobiles sont-ils exposés?

« Il s'agit surtout du mobile phishing, une variante du phishing ciblant les appareils mobiles via: e-mail, SMS, WhatsApp, etc. Nous parlons d'une plus grande surface d'attaque que la forme classique du phishing, qui fonctionne presque exclusivement par e-mail, et pour laquelle les gens font déjà preuve de vigilance. Ils ont confiance à un SMS, comme les SMS provenant soi-disant d'itsme. C'est là que réside le risque de phishing mobile. »

2. Le danger peut-il provenir des apps elles-mêmes?

« Il est possible de faire entrer des apps malveillantes dans un app store. De même, les hackers visent aussi les connexions avec des points d'accès wi-fi publics et piègent parfois les utilisateurs avec leur propre réseau wi-fi malveillant. Les appareils mobiles offrent beaucoup plus d'options aux hackers. »

3. Mobile Threat Defense, de quoi s'agit-il?

« Mobile Threat Defense (MTD) est une solution de protection axée sur les menaces mobiles. Les entreprises mettent de apps professionnelles à la disposition de leurs collaborateurs via leurs smartphones, et la frontière vie privée-vie professionnelle disparaît. La protection contre les menaces sur les mobiles passe par une app MTD installée sur l'appareil de l'utilisateur final et un portail de gestion pour l'IT ou le fleet manager. »

4. Les entreprises se préoccupent-elles suffisamment de la protection des appareils mobiles?

« Les entreprises se concentrent surtout sur le Mobile Device Management. Il s'agit principalement de garantir un accès sûr du réseau au réseau de l'entreprise, par exemple par l'établissement d'une connexion VPN sécurisée. Les solutions MDM ne détectent pas les menaces ni les attaques spécifiques sur des appareils mobiles. »

> ***« Une solution Mobile Threat Defense est une solution de protection complémentaire aux solutions de Mobile Device Management. »***
>
> Bart Callens, expert en sécurité chez Proximus

5. Toutes les entreprises doivent-elles investir dans une solution MTD? Quels risques courent-elles?

« Les entreprises considèrent que les avantages ne l'emportent pas sur les coûts ou qu'elles ne sont pas une cible intéressante. Tant que les smartphones ne contiennent pas les smartphones de leurs collaborateurs offrant une porte d'entrée aux hackers pour s'y infiltrer. »

« Le spear phishing est une variante courante. Un collaborateur reçoit un message d'une personne qui semble faire partie de l'entreprise, par exemple un CEO avec une demande d'information. Par ce biais, les hackers essaient alors d'installer un logiciel malveillant pour prendre totalement le contrôle de l'appareil mobile. L'authentification à double facteur bien connue se fait via des apps ou un appareil mobile, avec le risque que les hackers puissent accéder à des apps critiques de l'entreprise. »

6. Les travailleurs utilisent aussi les appareils de l'entreprise à des fins privées. Ces données sont-elles protégées par la solution Mobile Threat Defense?

« Une bonne solution MTD propose de nombreuses possibilités de définir des paramètres privés. Vous pouvez choisir quelles données sont transmises à la plateforme de gestion centrale. Vous pouvez par exemple désactiver totalement le suivi des données de localisation ou le paramétrer progressivement. Cela est expliqué en toute transparence aux utilisateurs d'appareils mobiles dans l'app MTD. »

Les entreprises ont besoin de nouvelles stratégies et technologies pour une utilisation du mobile en toute confiance. En savoir plus sur l'élaboration d'une stratégie unifiée de protection des terminaux.

Lors de l'inauguration, qui a eu lieu le 5 octobre, le bourgmestre Koen van Elsen a coupé le traditionnel ruban en présence de la direction.

TranzCom change de nom et déménage

TranzCom, qui est spécialisée dans la télécommunication et la distribution énergétique, a regroupé ses activités de télécommunication sous la marque Axians. Celle-ci constitue la société de VINCI Energies dédiée aux technologies de l'information et des télécommunications. Outre ce *rebranding,* Axians et TranzCom ont déménagé dans de nouveaux locaux situés au Kruiskouter à Asse. Lors de l'inauguration, qui a eu lieu le 5 octobre, le bourgmestre Koen van Elsen a coupé le traditionnel ruban en présence de la direction.

Bon nombre de services d'urgence font quotidiennement appel à toutes sortes de produits et services d'Axians. Forte de la vaste gamme de compétences de ses ingénieurs télécom, experts IT, concepteurs de matériel, développeurs d'applications et techniciens, Axians propose des solutions pour de nombreux besoins critiques.

Plus d'infos sur
www.axians.be

ANNONCE PUBLICITAIRE

Tactilon Agnet

For smarter teamwork

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

Faster response through better situational picture

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

AIRBUS

© Kelly Steenlandt

CPL Awards

La troisième édition des CPL Awards s'est déroulée le 7 octobre à l'hôtel Le Plaza de Bruxelles. En présence de la ministre de l'Intérieur Annelies Verlinden et de personnalités de la police et de la justice, un Lifetime Achievement Award a été décerné et sept projets ayant apporté une contribution exceptionnelle au fonctionnement des services de police ont été primés. Dans la catégorie 'Communication', la zone de police boraine a été récompensée pour le développement d'une application (Bor'App) qui facilite la communication entre le citoyen et la police. La zone de police d'Anvers a reçu le prix du 'Meilleur projet d'innovation' pour son projet 'Cyber Sandbox Environment', un environnement professionnel de lutte contre la cybercriminalité permettant de mener des recherches numériques totalement anonymes et sécurisées partout.

Découvrez ici la liste complète des projets récompensés

Congrès des sapeurs-pompiers 2022

Sous le thème 'Iedereen brand(t)weer', la Brandweervereniging Vlaanderen et le Netwerk Brandweer ont tenu, les 4 et 5 novembre derniers, leur congrès annuel des sapeurs-pompiers. C'est l'école de pompiers PAULO à Mendonk, près de Gand, qui a accueilli la manifestation de deux jours. Les collaborateurs des zones de secours de toute la Flandre y ont assisté à des conférences et workshops sur des sujets divers. Parmi les invités spéciaux, deux collaborateurs des services d'incendie ukrainiens qui ont livré leur témoignage sur les interventions de secours en zone de guerre. ASTRID était également présente au congrès avec un stand où Jo Bilcke, conseiller, et Jo Dewaele, Marketing Strategy Team Leader, renseignaient les visiteurs.

Découvrez ici plus d'infos et des vidéos sur le congrès des sapeurs-pompiers

NOUVEAU LOGICIEL CITYGIS C&D

Nouvelle plate-forme pour les centrales d'urgence 112

Aujourd'hui, six des neuf centrales d'urgence 112 sont passées au nouveau logiciel de CityGIS, C&D. Il leur permet de traiter les appels d'urgence en dehors de leur propre province. La migration des trois dernières centrales est prévue en 2023.

La direction 112 gère en Belgique neuf centrales d'urgence, NCU-112 en abrégé. Cependant, les centrales d'urgence n'utilisent pas toutes la même technologie, de sorte qu'une certaine harmonisation serait la bienvenue. À cet effet, le choix a été fait d'uniformiser toutes les centrales d'urgence au moyen de la technologie de dispatching la plus récente de CityGIS et de son nouveau logiciel C&D (Calltaking & Dispatching). Le gros avantage du nouveau logiciel est ce que l'on appelle l''overflow' qui permet un fonctionnement supraprovincial : grâce à la plate-forme commune, les centrales d'urgence ne se limitent pas obligatoirement à leur propre province mais peuvent, en cas de

Jo Bilcke, conseiller chez ASTRID

'La migration est une opération complexe. Pour commencer, les centrales d'urgence 112 n'utilisaient pas toutes le même système.'

→

Approche des migrations

Comment l'équipe de projet d'ASTRID mène-t-elle les migrations à bonne fin ?

1 information
Nous nous réunissons avec toutes les parties prenantes, apprenons à nous connaître et prêtons l'oreille aux préoccupations.

2 coordination
En amont de la migration, nous entretenons des contacts hebdomadaires, nous communiquons de manière transparente sur ce que nous faisons pour que la confiance règne de part et d'autre.

nécessité, traiter les appels d'autres provinces.

La demande de renouvellement des systèmes des centrales d'urgence 112 est une conséquence directe des attentats de Zaventem et de Bruxelles en mars 2016. On s'est aperçu à l'époque que le rayon d'action provincial limité des anciens systèmes constituait un sérieux obstacle aux opérations. En 2019, l'Intérieur a chargé ASTRID de réaliser la migration des centrales d'urgence 112 vers le nouveau logiciel C&D et d'en assurer la gestion technique.

Complexité

Avant même de parler de la mise en service de nouveaux matériels et logiciels, de nombreux accords entre toutes les parties concernées et un plan d'essai complet sont indispensables. De plus, une telle migration ne peut être réalisée que si les mesures de sécurité de toutes sortes perturbent le moins possible la continuité du service sur le terrain.

'La migration est une opération complexe', confirme Jo Bilcke, conseiller ASTRID. 'Pour commencer, les centrales d'urgence 112 n'utilisaient pas toutes le même système. Certaines travaillaient avec le CMS de CityGIS, d'autres avec le CAD d'Hexagon. Nous avons décidé de migrer, dans une première phase, les centrales d'urgence CityGIS CMS. La migration recouvre non seulement un nouvel environnement logiciel, mais aussi son intégration avec la téléphonie. Cela nécessite en outre une étroite coopération entre de nombreuses parties : les centrales d'urgence 112, le consortium Airbus-Proximus, l'Intérieur, le fabricant CityGIS et ASTRID elle-même.'

Le Luxembourg a essuyé les plâtres en mai 2021. Plusieurs incidents techniques ont rendu ce premier déploiement plus difficile que prévu. 'D'un autre côté, nous avons tiré des leçons importantes de cette première migration pour la suite', confie Jo Bilcke. Les migrations ultérieures se sont heurtées à un défi supplémentaire : l'ancien contrat avec l'un des fournisseurs en charge de la partie téléphonie prenait fin le 1er juin 2022. 'Il nous restait donc en tout et pour tout cinq mois pour migrer les autres centrales d'urgence CityGIS.'

Peter Blancquaert, project manager

'Grâce à la coopération des utilisateurs eux-mêmes, les équipes d'ASTRID ont réussi à migrer cinq centrales d'urgence en quatre mois.'

3 jour J

migration en avant toute ! Peu avant, nous campons sur place pour planifier en détail la façon dont nous allons procéder concrètement. Qui va s'asseoir où, quels PC seront remplacés en premier, etc. Le basculement de la téléphonie de l'ancien au nouveau système est le moment le plus intense de la migration. La centrale d'urgence doit rester accessible sans la moindre interruption.

4 transition

Pendant les semaines qui suivent la migration, nous nous enquérons deux fois par jour du déroulement du basculement. Y-a-t-il eu des irrégularités ? Si quelque chose ne fonctionne pas convenablement, nous intervenons aussitôt. Après deux semaines, la phase de projet prend fin et l'heure de passer le relais a sonné. À partir de ce moment, l'ASTRID Service Centre devient le point de contact central en cas de problèmes.

Urgence

'Résultat : un timing très serré', explique le chef de projet Peter Blancquaert. 'Un report n'était plus envisageable et il fallait absolument respecter l'échéance du 1er juin.' En quatre mois, les équipes d'ASTRID ont réussi à migrer les centrales d'urgence de Liège, du Limbourg, de Namur, d'Anvers et du Hainaut grâce à la coopération des utilisateurs eux-mêmes.

'Nous avons tenu le délai et les migrations ont été accomplies. Les premières semaines, nous avons encore dû corriger certains bugs comme on peut s'y attendre lors de la mise en service de toute nouvelle plate-forme logicielle', explique Peter Blancquaert. 'Aujourd'hui, il reste encore quelques problèmes mineurs à résoudre, mais l'essentiel est que la première phase des migrations ait été achevée dans les délais impartis et que les centrales d'urgence fonctionnent correctement sur la nouvelle plate-forme. En Belgique francophone, on a déjà pu expérimenter à plusieurs reprises le bénéfice de l'overflow et du modèle supraprovincial.

Travaux en cours

Courant 2023, nous voulons également migrer les centrales d'urgence 112 du Brabant flamand, de Flandre occidentale et de Flandre orientale, les trois dernières à travailler avec le logiciel Hexagon, vers CityGIS C&D.

Découvrez ici le témoignage de Samuel Stipulante, chef de la centrale d'urgence 112 de Liège. →

ÉTUDE NAMAHN

Le centre de dispatching du futur

Un réseau 4G-/5G pour les communications critiques transformera en profondeur le centre de dispatching tel que nous le connaissons aujourd'hui. ASTRID a commandé une étude pour identifier les besoins et les attentes des différentes disciplines et jeter les bases du futur Public Safety Answering Point (PSAP).

A quoi doit ressembler le centre de dispatching du futur? À la demande d'ASTRID, le bureau d'études Namahn a interrogé les organisations utilisatrices sur leurs besoins et leurs attentes. Dans une première phase (2020-2021), les disciplines ont été interrogées séparément. Lors d'une deuxième phase (2022), les exigences des différentes disciplines ont été répertoriées et les similitudes et différences ont été examinées.

Wishlist

'Sur la base du sondage, nous avons pu dresser une liste concrète d'une centaine de besoins', explique Christian Mouraux, responsable PSAP. 'Il est frappant de constater que les attentes des disciplines sont assez similaires, même si leur façon de travailler est très différente. Nous savons désormais avec certitude que la plupart des exigences ne sont pas réalisables dans le cadre du système actuel: une nouvelle solution PSAP sera de toute façon nécessaire.'

Dans les grandes lignes, les exigences se répartissent en quatre catégories:

- une meilleure connaissance de la situation (situational awareness) au sein du PSAP par l'apport supplémentaire de sources de données externes;
- une meilleure connaissance de la situation par l'échange de données entre le PSAP et les équipes sur le terrain;
- un échange de données accru au sein de l'équipe d'intervention sur le terrain;
- un échange de données accru entre les différentes disciplines sur le terrain.

Automatisation

Christian Mouraux: 'Aujourd'hui, le système est simple: un citoyen appelle, le système localise l'appel, l'opérateur détermine le type d'incident et envoie une équipe sur place. L'automatisation est encore très limitée. Pour l'avenir, toutes les disciplines veulent une meilleure connaissance de la situation concernant un incident grâce à des données provenant

de sources externes. Pour sélectionner les plus pertinentes parmi une grande quantité de données, l'opérateur aura besoin de plus d'aide du système : l'opérateur garde le contrôle, mais le système fera des suggestions sur la base des données disponibles. C'est là que l'intelligence artificielle et l'apprentissage machine auront un rôle à jouer.'

Christian Mouraux, Teamleader PSAP chez ASTRID

'Les attentes des disciplines sont assez similaires, même si leur façon de travailler est très différente.'

Off the shelf

'Pour réaliser ce nouvel environnement, nous avons besoin d'un système ouvert, modulaire et flexible avec une interface utilisateur configurable et adaptable à la réalité de chaque discipline', précise Christian Mouraux. 'Aujourd'hui, quand nous voulons changer quelque chose, il faut un code qui doit être écrit par des développeurs. Non seulement, c'est peu pratique et coûteux, mais cela rend également le système lourd et difficile à entretenir au fil du temps. Nous voulons un produit prêt à l'emploi que nous pouvons facilement configurer nous-mêmes.'

Et pour la suite ?

Christian Mouraux : 'Le projet Next Gen PSAP ne sera pas un projet en cascade où nous élaborons tout en détail pour ensuite le mettre en œuvre en une fois dans deux ans. Nous sommes dans un processus agile : nous travaillons avec des versions de logiciels qui atteignent à chaque fois un certain nombre d'objectifs. Viendront ensuite de nouvelles versions dotées de fonctionnalités supplémentaires au fur et à mesure du déploiement du programme. Ce faisant, ASTRID ne réinvente pas la roue : c'est de cette façon que les logiciels sont habituellement développés aujourd'hui.'

La présentation des conclusions finales de l'étude de Namahn aux disciplines a officiellement donné le coup d'envoi du programme Next Gen. 'À présent, c'est aux disciplines de jouer : elles doivent libérer les effectifs qui disposent du mandat, des compétences et du temps nécessaire pour contribuer au lancement du programme', déclare Christian Mouraux. 'Car ce projet n'est pas seulement une question de technologie, il entraînera également des changements dans la façon dont les utilisateurs travaillent et touchera aux processus auxquels ils sont habitués. Nous devons donc travailler ensemble pour affiner les exigences et évaluer les changements nécessaires. C'est en associant les disciplines au développement du Next Gen PSAP que nous mènerons le programme à bonne fin.'

DOMINIQUE VAN RYCKEGHEM –
DIRECTRICE GÉNÉRALE DE LA POLICE FÉDÉRALE

‘Plus que des complices, des partenaires dans l’innovation!’

En octobre 2022, Dominique Van Ryckeghem a officiellement été nommée directrice générale de la Direction de la gestion des ressources et de l'information de la Police Fédérale. Quels défis entrevoit-elle pour les communications des services de police dans les années à venir ? Et comment se déroule la coopération avec ASTRID ? Entretien.

Votre fonction recouvre un large éventail de compétences. Quels dossiers atterrissent chez vous ?

Dominique Van Ryckeghem : 'La Direction générale de la gestion des ressources et de l'information chapeaute quatre grandes directions : personnel, information/ICT, logistique/infrastructure et finances. Je reçois donc des dossiers très variés qui peuvent concerner les questions techniques liées aux TIC, les innovations telles que i-Police et Focus, la coopération avec ASTRID, … Mais aussi le recrutement et la sélection, la formation des policiers, le plan pluriannuel d'investissement et de fonctionnement, la concertation avec les partenaires sociaux, etc. À ce niveau, nous travaillons sur les grandes lignes. Notre rôle est de coordonner, de soutenir et d'orienter les directions qui disposent d'une grande expertise technique en interne.

Quels sont les axes prioritaires de la politique que vous souhaitez mener en matière de communication ?

Dominique Van Ryckeghem : 'S'agissant de la communication opérationnelle, nous voulons des solutions durables, fiables et aussi conviviales que possible. Nous en discutons avec toutes les parties prenantes : ASTRID, les autres disciplines, mais bien sûr aussi les effectifs de terrain et des centres de dispatching : les CIC ou Centres d'information et de communication de la police. Il est essentiel que nous tenions compte de leur avis lors de l'élaboration de solutions.

Je trouve par ailleurs que le partage d'informations est très important. La commission parlementaire 'attentats' a montré que nous n'étions pas encore suffisamment imprégnés d'une culture du partage. Un état de fait dû en partie à des contraintes techniques, mais aussi à la culture. L'échange d'informations en toute transparente devrait aller de soi pour tous les services de police,

Qu'est-ce qui fait obstacle à ce partage d'informations ?

Dominique Van Ryckeghem : La BNG, notre Banque de données nationale générale, contient énormément de données, mais la technologie est obsolète et ne sera plus supportée dès 2025. Aujourd'hui, il est déjà possible de consulter cette base de données via l'application Focus. Mais nous sommes toujours →

Dominique Van Ryckeghem

'Le travail policier demeure en substance une forme d'engagement social.'

coincés avec des systèmes différents : ISLP et Feedis. Les procès-verbaux sont établis à partir de ces différents systèmes et nous devons nous en débarrasser.

Le projet i-Police vise, entre autres, le remplacement de la Banque de données nationale BNG. Le but est de rassembler toutes les informations reprises dans ces bases de données sur une seule plateforme globale. Par ailleurs, le système analysera les informations et fera des propositions de recherche. Nous nous dirigeons vers une politique d'accès pour les utilisateurs selon laquelle seules les informations pertinentes pour un utilisateur donné seront disponibles. C'est un renversement complet de la façon dont les informations sont présentées et consultées.'

L'innovation figure donc au rang des priorités, comme chez ASTRID. Quels sont les points communs ?

Dominique Van Ryckeghem : 'ASTRID travaille pour l'avenir sur les systèmes Next Gen qui sont également très importants pour la police. Plus que des complices, nous sommes partenaires dans l'innovation ! Les innovations technologiques que projette ASTRID vont renforcer la sécurité, pour les citoyens comme pour les policiers. Aujourd'hui, le travail dans les centres de dispatching et sur le terrain est principalement basé sur la voix par radio. Les équipes doivent s'appuyer sur ces informations pour évaluer la situation sur place. Lorsque nous en serons au stade du basculement à la 5G, cela entraînera une révolution technologique majeure. On passera alors à un système permettant de collecter beaucoup plus de données de sorte que l'on pourra partir mieux préparé en intervention. Ce sera une formidable avancée non seulement pour la police, mais aussi pour toutes les disciplines.

L'innovation va-t-elle faciliter le travail de la police ?

Dominique Van Ryckeghem : 'C'est une question piège ! On disposera de tellement plus d'informations pour développer une représentation intégrée. Ces données proviendront de différentes sources – des systèmes ASTRID, d'i-Police/Focus, de l'internet – mais il faudra recourir à l'intelligence artificielle pour filtrer et traiter ces informations. Est-ce que ce sera plus simple ? Non. Mais nous pourrons mieux faire notre travail et nous serons plus en phase avec le reste de la Société. Celle-ci est en effet de plus en plus numérique et son rapport à la communication est radicalement différent par rapport à celui d'il y a dix ans. Cela correspond également aux compétences qui, pour les jeunes, sont très intuitives. Soyons clairs : nous continuerons à avoir besoin de l'expérience des générations plus âgées – aide d'urgence, pilotage d'équipes, etc. Mais nous devons cultiver les forces des différentes générations.'

Il n'est pas toujours facile de rallier les gens à un projet d'innovation. Comment comptez-vous vous y prendre ?

Dominique Van Ryckeghem : 'L'impact sur le terrain sera énorme. Au sein de cette direction, nous voulons communiquer de manière claire

et transparente à ce sujet. Nous disposons de plusieurs portails d'information et d'une newsletter qui oriente les gens vers ces portails. Aujourd'hui, de tels portails existent déjà, notamment pour le recrutement et i-Police, par exemple.

Il est important que tout le monde sache concrètement ce que nous faisons, les étapes sur lesquelles nous travaillons, mais il faut pouvoir faire preuve de patience, car les attentes sont grandes et, pour beaucoup, cela ne va pas assez vite !

Récemment, les sous-effectifs des CIC ont encore fait les gros titres. Je suis convaincue que cette fonction deviendra plus attractive si les systèmes sont plus performants. Les gens veulent sentir qu'ils peuvent vraiment faire la différence pour la Société, pour le citoyen. Parce que le travail policier demeure en substance une forme d'engagement social.'

Avec ASTRID comme partenaire, envisagez-vous l'avenir avec confiance ?

Dominique Van Ryckeghem : 'Salvator Vella le disait encore dans un édito de l'un des précédents Switch : dans le contexte du réchauffement de la planète, les inondations de l'année dernière augurent de situations inédites et imprévisibles à répétition. Nous allons avoir besoin de systèmes performants pour y faire face. C'est un défi que nous ne sous-estimons pas et dans lequel nous nous sentons soutenus par ASTRID et ses ambitieux programmes Next Gen en chantier.

Nous avons conscience que, sans ASTRID, notre rayon d'action serait fortement réduit. Pour nous, ASTRID est un partenaire essentiel qui poursuit le même objectif, à savoir servir l'intérêt général. C'est une base très solide pour construire l'avenir avec eux et avec les autres disciplines.'

Antenne mobile en mission

Lors des grands événements, l'ASTRID Service Centre envoie une antenne-relais mobile (MTU) sur place pour assurer la couverture de la zone. Voici les événements qui ont été renforcés en 2022.

24–25/03/2022
Sommet européen
Bruxelles

24–25/03/2022
Sommet OTAN
Bruxelles

02–03/04/2022
Ronde van Vlaanderen
Oudenaarde

04–05/06/2022
24h Spa
Francorchamps

05–06/06/2022
Pinkstermarkt
Kanne

23–24/06/2022
Sommet européen
Bruxelles

28–31/07/2022
Sfinks Mixed
Boechout

12–14/08/2022
The Qontinent Festival
Wachtebeke

26–28/08/2022
GP Belgique F1
Francorchamps

17–18/02/2022
Sommet européen
Bruxelles

24/02/2022
Sommet européen
Bruxelles

12–16/03/2022
Nokere Koerse
Kruisem

18–19/05/2022
ASTRID USER DAYS
La Louvière

26–28/05/2022
Sfinks Mundial
Boechout

30–31/05/2022
Sommet européen
Bruxelles

29/06/2022
Popeiland
Wachtebeke

08–10/07/2022
So W'Happy Festival
Rongy

14/07/2022-01/08/2022
Tomorrowland
Boom

09–09/2022
Schots Weekend
Bilzen

15–16/11/2022
Sommet européen
Bruxelles

LA PREUVE PAR UN TEST INDÉPENDANT

Blue Light Mobile: ultraperformant

Blue Light Mobile, l'abonnement aux télécommunications mobiles d'ASTRID, flirte avec des sommets toujours plus hauts. En quelques années, le nombre d'utilisateurs a plus que doublé. Les performances sont elles aussi d'un niveau élevé, ainsi qu'en atteste un *drive test* réalisé par le bureau indépendant Commsquare.

Le service Blue Light Mobile permet aux effectifs des services de secours et de sécurité d'accéder aux réseaux de télécommunications mobiles existants des trois grands opérateurs en Belgique, avec Proximus comme premier réseau préférentiel. Pour ce faire, des cartes SIM Blue Light Mobile sont installées dans tous les types d'appareils mobiles : téléphones mobiles, tablettes, ordinateurs portables, pagers, mais aussi drones, capteurs, caméras.

'C'est clairement une nécessité', affirme Antony Zannier, team leader Product Management chez ASTRID. 'En l'espace de deux ans et demi; le nombre d'utilisateurs a doublé. En mars 2020, nous recensions 6.000 utilisateurs et au début de l'an prochain, nous franchirons le cap des 12.000, voire 13.000. Des chiffres de croissance que l'on ne voit pas tous les jours.'

L'utilisation de données est aussi à la hausse. En un an, elle a progressé de 55 %. 'Ce qui s'explique par le nombre accru d'utilisateurs,

→

Plus vite sur Blue Light Mobile avec des cartes de stock

Il sera bientôt possible de commander chez ASTRID un stock de cartes SIM Blue Light Mobile qui ne doivent pas être utilisées immédiatement. L'avantage ? L'activation peut être beaucoup plus rapide. Le client ne doit plus attendre la livraison de la carte physique et n'a plus qu'à activer l'abonnement via le portail MyASTRID.

L'utilisation de cartes de stock était déjà officieusement répandue, entraînant quelquefois une prolifération. Le processus est désormais officialisé, de sorte que les services de secours et de sécurité qui en ont besoin peuvent désormais gérer leurs cartes SIM de manière beaucoup plus flexible en fonction des besoins opérationnels.

certes, mais aussi par l'élargissement des possibilités d'utilisation. Pour les acteurs de terrain, mais aussi en raison de l'Internet des Objets, qui permet d'échanger beaucoup plus de données entre les machines. Et l'évolution ne s'arrête pas.'

Drive test

Les excellentes performances du réseau constituent un avantage majeur de Blue Light Mobile. Les utilisateurs de Blue Light Mobile bénéficient d'un débit de données supérieur et ont toujours priorité sur les utilisateurs 'ordinaires' en situations de crise et en cas de saturation du réseau. En outre, la connexion est plus sûre. 'Mais nous avons parfois reçu des échos du terrain selon lesquels les performances de Proximus, en particulier, étaient meilleures, bien que nous utilisions le même réseau. Nous avons donc décidé de faire comparer les performances par les *drive tests* de Commsquare, une société indépendante qui compare régulièrement les performances des réseaux commerciaux.'

La méthode de comparaison est simple : la société parcourt le pays en testant différentes cartes SIM en termes de couverture, de débit de données et de qualité de communication. Résultat ? Blue Light Mobile est exactement aussi performant que Proximus.

Une barrette en plus

Le *drive test* a également examiné si Blue Light Mobile basculait aisément sur un autre réseau en cas de panne de Proximus. Et c'était également le cas. 'Le passage à Telenet ou Orange s'effectuait sans problème. Dans certains cas – mais pas toujours – des retards étaient obser-

Antony Zannier, Teamleader Product Management Mobile Communications chez ASTRID

'Le drive test est un test objectif avec une méthodologie généralement admise et une large plage de tests dont Blue Light Mobile se sort avec tous les honneurs.'

vés lorsque le GSM voulait repasser à Proximus. Mais cela tient apparemment à l'appareil même (marque et type) et à sa configuration.'

Alors pourquoi certains ont-ils l'impression que Blue Light Mobile n'est pas aussi performant ? 'Dans certains cas, on peut parfois effectivement constater des différences. Même avec deux cartes SIM sur le même réseau et au même endroit. Une antenne de station de base comporte en standard trois cellules. Il arrive qu'une cellule reçoive plus de trafic que l'autre. Des différences occasionnelles – dans les deux sens – sont donc normales. Mais les gens aiment comparer, et si l'on remarque qu'un GSM a une barrette de moins que l'autre, on a vite fait de tirer des conclusions. C'est précisément la raison d'être d'un *drive test*. Un test objectif avec une méthodologie généralement admise et une large plage de tests dont Blue Light Mobile se sort avec tous les honneurs.' Bien sûr, nous voulons continuer à améliorer le service en permanence et sommes dès lors ouverts aux commentaires des utilisateurs de Blue Light Mobile sur le terrain. Ces utilisateurs peuvent donc toujours s'adresser à leur conseiller ASTRID personnel.

Prior généralisé

La priorité dont jouissent les utilisateurs sur le réseau est un avantage important de Blue Light Mobile. Bien utile en cas d'incidents majeurs : lorsque le commun des utilisateurs se heurte à un réseau saturé, les utilisateurs de Blue Light Mobile peuvent quant à eux toujours communiquer.

Jusqu'à présent, Blue Light Mobile faisait une distinction entre les cartes SIM First et Prior. Les utilisateurs Prior peuvent au besoin libérer des ressources de communication. Sur un réseau encombré, un utilisateur Prior coupe la communication d'un utilisateur non-Prior et utilise la capacité ainsi libérée. C'est ce qu'on appelle la préemption Ce n'était pas le cas pour les utilisateurs First, qui n'avaient la priorité que sur la capacité libérée. À partir de décembre, cette distinction disparaîtra et toutes les cartes Blue Light Mobile bénéficieront de la préemption. Une évolution formidable : tous les utilisateurs de Blue Light Mobile pourront, au besoin, libérer de la capacité tandis que la procédure de demande et la facturation s'en trouveront nettement simplifiées.

Le changement sera automatique et gratuit. Vous n'avez donc rien à faire pour activer votre abonnement Prior.

ASTRID
en support des grands événements

Qu'ont en commun le Grand Prix de F1 de Francorchamps, Tomorrowland, de Ronde van Vlaanderen ou les sommets de l'OTAN à Bruxelles ? Ces événements bénéficient du soutien d'Astrid, qui analyse et renforce le réseau afin de garantir une couverture radio appropriée et une capacité suffisante. Les explications d'Adel Kharroubi, du département Operational efficiency.

Qu'ils soient politiques, sportifs ou culturels, ces événements sont rassemblés sur une liste constamment mise à jour et qui aide le département Operational efficiency à organiser son planning annuel.

'Ce département prévoit les ressources à déployer pour assurer la bonne couverture radio d'une zone, pour chaque événement', explique Adel Kharroubi. 'Il peut s'agir d'événements planifiés, comme un festival de musique,

© Belga Photo Jonas Roosens

Tomorrowland

un sommet européen, etc., ou d'interventions plus urgentes lors de crises ou de catastrophes telles que les inondations de juillet 2021.'

Un rôle d'analyse

ASTRID répertorie et analyse préventivement les événements lors d'une réunion mensuelle. 'Ces événements sont amenés proactivement par ASTRID, ou par nos usagers, comme une zone de police ou de pompiers. Nous allons ensuite sur le terrain vérifier la couverture existante et la capacité, estimer la taille de l'évènement, voir quel sera le déploiement du dispositif de sécurité, le plan de communication mis en œuvre, puis nous faisons des propositions de renforcement de couverture avec nos mâts mobiles ou de renforcement de capacité.'

Les zones de police ou de secours sont à l'origine d'une vingtaine de requêtes annuelles auprès du département.

→

© Belga Photo Nicolas Maeterlinck

Les solutions possibles

Que se passe-t-il après ces analyses de terrain? 'Certaines demandes sont suivies par l'installation de notre Mobile Technical Unit (MTU), antenne-relais mobile, s'il faut augmenter la couverture, pour un festival dans un champ, par exemple', précise Adel Kharroubi. 'Notre Field Intervention Team (FIT) organise des visites de contrôles pour voir où installer le MTU, comment le déployer, vérifier que les besoins en électricité et de protection du mât sont bien mis en place, et s'assurer également de son bon fonctionnement.'

En 2022, l'installation d'un MTU a été nécessaire une vingtaine de fois. 'Nous disposons de deux MTU, dont un véhicule léger 4×4, déployables dans les 3 heures.'

Adel Kharroubi,
Operational efficiency chez ASTRID

'Operational efficiency prévoit les ressources à déployer pour assurer la bonne couverture radio d'une zone, pour chaque événement.'

Couverture et capacité

Pendant l'évènement même, l'ASTRID Service Centre (ASC) assure également une surveillance et un support aux usagers, notamment

Le départ d'Air Force One avec le président américain Joe Biden après un sommet européen et un sommet de l'OTAN.

Quelques chiffres pour 2022

67
événements analysés

± 40
sites surveys

+ 90
sites visités

grâce à un outil de mesure de la capacité en temps réel et une disponibilité 24/7. 'L'idée est d'intervenir en cas d'incident, ou de besoin supplémentaire de capacité.'

'Si le lieu de l'événement bénéficie déjà d'une bonne couverture radio, inutile de déployer un MTU', insiste Adel Kharroubi. 'En revanche, si la capacité est insuffisante, on peut envoyer de la capacité dynamique, à distance, pour activer des canaux de communication supplémentaires. Cette capacité dynamique a été renforcée sur tout le territoire après les attentats de 2016.'

La réponse à une demande de MTU peut être négative. 'Nous informons le demandeur que la couverture déjà présente est suffisante et que le déploiement d'un mât mobile n'augmentera pas la qualité du service. Nous travaillons étroitement avec le Comité consultatif des usagers (CCU) qui peut éventuellement trancher certains cas, par exemple lorsque qu'il faut choisir entre plusieurs événements qui demandent le MTU en même temps.'

La situation évolue avec le temps. 'A l'heure actuelle, certains mâts permanents sont encore construits à différents endroits du territoire pour répondre à des plaintes critiques de couverture. Le festival Esperanzah!, qui, les années précédentes, avait besoin de l'installation d'un MTU, est désormais couvert par un nouveau mât. Il en va de même, par exemple, pour le renforcement de la couverture aux alentours du Conseil de l'Union européenne où se déroulent de fréquents sommets.'

Et après ...

Chaque événement est également analysé a posteriori. 'Cela nous donne de précieuses informations sur le comportement du réseau pendant un événement, sur le pourcentage de capacité utilisé, sur l'usage des groupes de communication ou sur la charge du canal de contrôle. Le feedback de nos usagers est également très important et nous permet de mieux répondre aux demandes afin de ne pas déployer le MTU pour rien, car cela a un coût.'

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

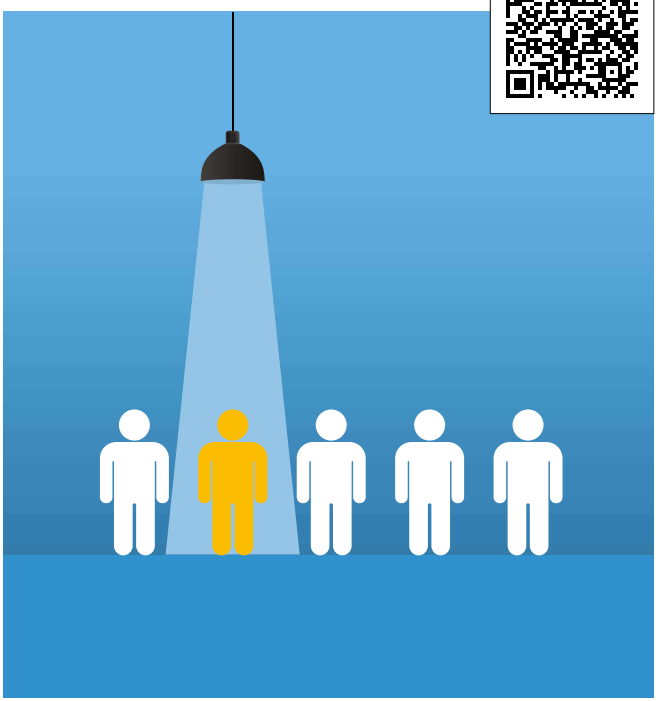
DEMANDEZ NOTRE CATALOGUE EN LIGNE POUR UN APERÇU COMPLET DE TOUTES NOS SOLUTIONS.

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

ASTRID recrute

ASTRID est en train de construire un réseau de communication Next Generation qui permettra non seulement la communication vocale mais aussi de gros volumes de trafic data. La disponibilité de données amènera également les centres de dispatching à gérer le calltaking et le dispatching de façon totalement différente. Ces solutions de communication Next Generation requièrent des profils techniques spécifiques : ingénieurs, informaticiens, chefs de projet, etc. Envie de rejoindre les rangs d'ASTRID ? Jetez donc un coup d'œil sur notre page d'offres d'emploi.



Agenda

Municipalia, le Salon des Mandataires

20-21/4/2023, WEX, Marche-en-Famenne

Un lieu de rencontre et d'échange pour les décideurs wallons.
www.municipalia.be

Critical Communications World

23-25/5/2023, Helsinki

Salon professionnel pour les utilisateurs et fabricants du monde de la communication critique.
www.critical-communications-world.com

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

Editeur responsable : Daniël Haché, Boulevard du Régent 54, 1000 Bruxelles
Coordination : Michaël Sterckx
Tirage de 10.500 exemplaires
Rédaction et réalisation : JaJa, www.jaja.be
Photographie : Getty Images, Marco Mertens, couverture: ID/ Marc De Roeck.

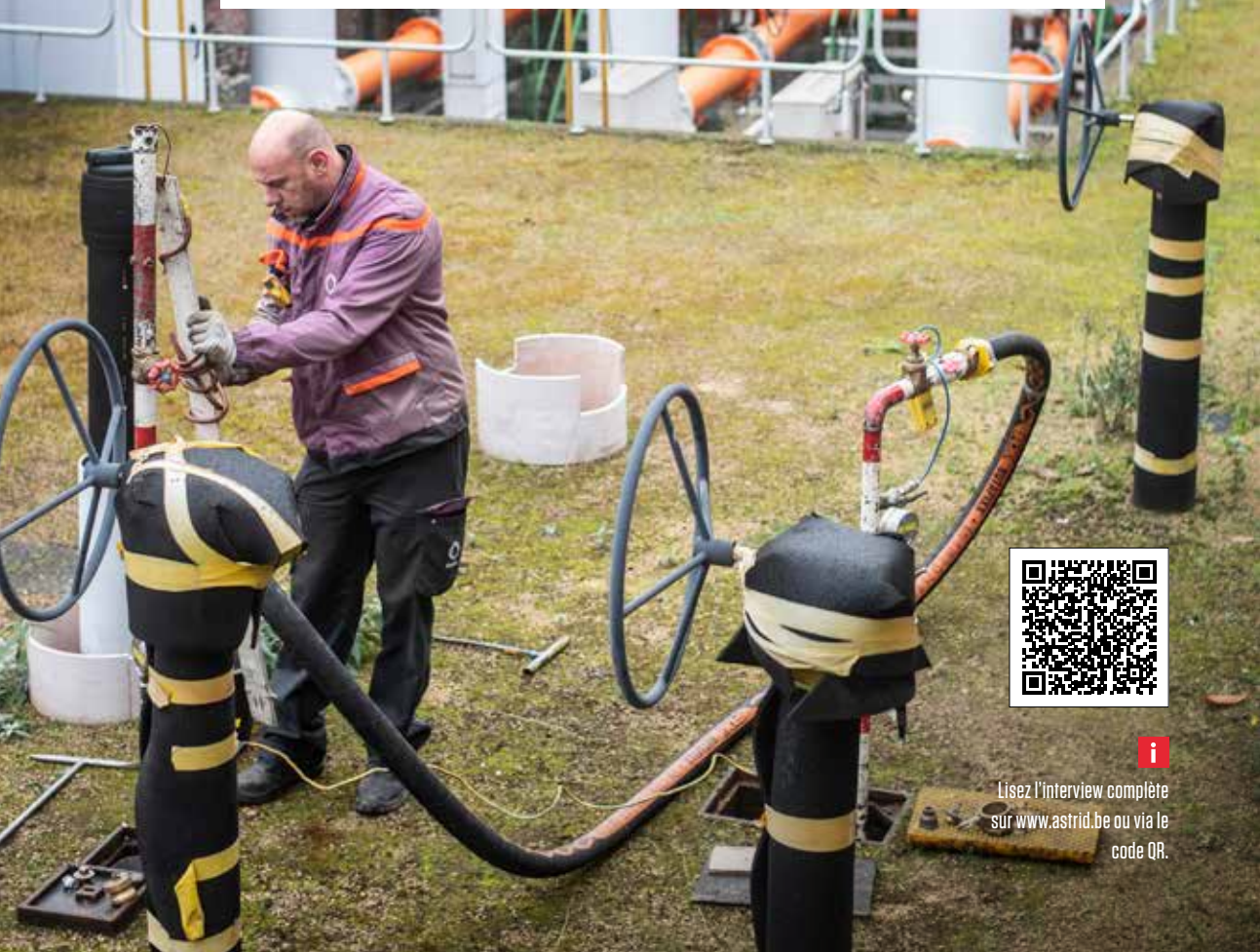
Jean-Pierre Barbé,
contremaître
Exploitation Gaz
chez Sibelga

Une communication rapide et globale pour la sécurité autour du gaz

Chez Sibelga, on ne plaisante pas avec la sécurité. Les radios ASTRID constituent un outil de choix pour garantir une communication efficace lors de manœuvres sur le terrain. Les explications de Jean-Pierre Barbé, contremaître Exploitation Gaz.

Notre travail quotidien, ce sont principalement les interventions d'urgence au sein du Service Exploitation gaz. Une de nos tâches est d'effectuer des manœuvres sur les conduites de gaz de moyenne pression. Il s'agit de couper un tronçon du réseau pour réaliser des travaux de soudure, des remplacements de conduites ou de vannes. Les travaux se déroulent entre deux vannes que l'on ferme, puis on réduit la pression du tronçon à 21 mbar (Basse Pression). Pour cela, nous avons des équipes postées à chaque vanne, et nous communiquons constamment grâce aux radios ASTRID.

Il est essentiel que les informations parviennent en même temps à chaque intervenant. Si l'on demande de fermer une vanne A ou B, tout le monde doit l'entendre et réagir si nécessaire.'



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