QUATRIÈME CONTRAT DE GESTION entre l'État belge et la SA A.S.T.R.I.D.

2023-2027

---

version 06/06/2023

1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES 5
1.1 PARTIES SIGNATAIRES 5
1.2 OBJET DU CONTRAT 5
1.3 ENTREE EN VIGUEUR ET DUREE DU CONTRAT 6
1.4 DEFINITIONS 6
1.5 MISSION ET VALEURS D'A.S.T.R.I.D. 9
2 MISSIONS DE SERVICE PUBLIC D'A.S.T.R.I.D. 10
2.1 GENERALITES 10
2.2 SYSTEMES ASTRID 11
2.2.1 Généralités 11
2.2.2 Systèmes de communication mobile 12
2.2.2.1 Généralités 12
2.2.2.2 Système de radiocommunication TETRA 12
2.2.2.3 Système de communication mobile suivant le modèle Light-MVNO (BLM) 14
2.2.2.4 Système de communication mobile avec un cœur de réseau propre 15
2.2.3 Systèmes de rappel de personnes 16
2.2.3.1 Description 16
2.2.3.2 Qualité et performances 16
2.2.4 Dispatchings centraux 17
2.2.4.1 Description 17
2.2.4.2 Qualité et performances 17
2.2.5 Dispatchings locaux 18
2.2.5.1 Description 18
2.2.5.2 Qualité et performances 18
2.2.6 Systèmes de support 19
2.2.6.1 Station de base mobile 19
2.2.6.2 Centres de données 19
2.2.6.3 L'infrastructure informatique 19
2.2.7 Dispositions communes aux divers systèmes 20
2.2.7.1 Entretien 20
2.2.7.2 Adaptations et élargissements évolutifs 20
2.3 SERVICES ASTRID 22
2.3.1 Dispositions communes à tous les services publics d'A.S.T.R.I.D. 22
2.3.1.1 Dispositions générales 22
2.3.1.2 Abonnements 24
2.3.1.3 Équipement terminal 24
2.3.1.4 Connexion aux systèmes ASTRID 26
2.3.1.5 ASTRID Service Centre (ASC) 27
2.3.2 Services de communication mobile et de rappel de personnes 28
2.3.2.1 Qualité des services 28
2.3.2.2 Équipement terminal 28
2.3.2.3 Configuration et programmation 29
2.3.3 Dispatching 29
2.3.3.1 Principes 29
2.3.3.2 Dispatching local 29
2.3.4 Services de support 30
2.3.4.1 Stations de base mobiles 30
2.3.4.2 Collaboration à d'autres missions d'intérêt général 31
3 RELATIONS MUTUELLES ENTRE PARTIES CONTRACTANTES 31
4 RELATIONS AVEC D'AUTRES PARTENAIRES 32
4.1 RELATIONS AVEC LES UTILISATEURS DE SYSTEMES ASTRID 32
4.1.1 Catégories de clients 32

4.1.2 Règles de conduite vis-à-vis des clients *33*
4.1.2.1 Principes 33
4.1.2.2 Fixation des priorités 34
4.1.2.3 Les contrats avec les clients 34
4.1.2.4 Gestion des demandes et plaintes 35
4.1.2.5 Assistance aux utilisateurs 35
4.2 RELATIONS AVEC LE COMITE CONSULTATIF DES USAGERS 36
4.2.1 Composition *36*
4.2.2 Missions et fonctionnement *37*
4.3 RELATIONS AVEC LA PLATE-FORME DE CONCERTATION ASTRID CAD 100 – 101 - 112 38
4.3.1 Composition *38*
4.3.2 Missions et fonctionnement *38*
4.4 RELATIONS AVEC LA COMMISSION DE SECURITE ASTRID 39
4.5 RELATIONS AVEC LA REGIE DES BATIMENTS 40
4.5.1 Bâtiments destinés aux dispatchings et commutateurs provinciaux des réseaux de radiocommunication *40*
4.5.2 Stations de base *41*
4.6 RELATIONS AVEC LE MINISTERE DE LA DEFENSE 42
4.7 RELATIONS AVEC LE CENTRE DE CRISE 42
4.8 RELATIONS AVEC LE COMITE DE CONCERTATION STRATEGIQUE DES USAGERS 42
4.8.1 Composition *42*
4.8.2 Missions et fonctionnement *43*
5 SUIVI ET REPORTING 43
5.1 CONTROLE DE LA QUALITE DES SERVICES 43
5.2 « BALANCED SCORECARD » (BSC) 44
6 FINANCES 44
6.1 ÉQUILIBRE FINANCIER DE L'EXPLOITATION MENEE 44
6.1.1 Généralités *44*
6.1.2 Amortissements *45*
6.1.3 Revenus *45*
6.1.4 Rythme d'investissement *45*
6.1.5 Plan d'entreprise *45*
6.2 ATTRIBUTION, CONDITIONS ET LIMITES DES SUBVENTIONS DE L'ÉTAT 46
6.2.1 Généralités *46*
6.2.2 Frais d'exploitation *46*
6.2.3 Dépenses d'investissement supplémentaires *48*
6.2.4 Conditions d'attribution *49*
6.2.4.1 Dotations de fonctionnement 49
6.2.4.2 Subsides d'investissement supplémentaires 49
6.2.5 Limitations *49*
6.2.6 Versement *50*
6.2.6.1 Dotations de fonctionnement 50
6.2.6.2 Subsides d'investissement supplémentaires 51
6.2.7 Contrôle de l'emploi des dotations de l'État *51*
6.3 EMPRUNTS CONTRACTES PAR A.S.T.R.I.D 51
7 TARIFS 52
7.1 TARIFS RELATIFS AUX MISSIONS DE SERVICE PUBLIC D'A.S.T.R.I.D 52
7.1.1 Principes généraux *52*
7.1.2 Tarifs par service *52*
7.2 TARIFS POUR DES SERVICES FOURNIS SUR UNE BASE COMMERCIALE 53

8 RESPONSABILITÉ 54
9 DISPOSITIONS DIVERSES 54
9.1 MARCHES PUBLICS 54
9.2 PERSONNEL 54

1 DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1.1 Parties signataires

Entre

l'État belge, représenté par la Ministre de l'Intérieur, Mme Annelies Verlinden, et le Ministre des Finances, M. Vincent Van Peteghem, ci-après dénommé « l'État » ;

et

A.S.T.R.I.D., SA de droit public, dont le siège social est situé à 1000 Bruxelles, Boulevard du Régent 54, représentée par sa présidente du Conseil d'administration, Mme Ingrid Moerman, et son directeur général, M. Salvator Vella, ci-après dénommée « A.S.T.R.I.D. » ;

est conclu le contrat de gestion suivant :

1.2 Objet du contrat

Art. 1

Le présent contrat de gestion est conclu en connaissance des documents suivants :

- le plan d'entreprise ;
- le « service level agreement » ;
- le catalogue des services ;
- les conditions générales.

Le présent contrat fixe les règles et conditions particulières selon lesquelles A.S.T.R.I.D. accomplit les missions de service public qui lui sont confiées par l'article 3, § 2, de la loi du 8 juin 1998 relative aux radiocommunications des services de secours et de sécurité. Il détermine également les modalités des compensations que l'État octroie pour l'exécution de ces missions de service public.

Les commissaires du gouvernement veilleront à la bonne exécution du contrat de gestion par les organes de la société et accorderont une attention particulière aux décisions relatives aux prestations de services publics ou non publics ayant un effet sur l'exécution des missions de service public d'A.S.T.R.I.D.

Les obligations mentionnées dans le présent contrat de gestion sont d'application pour autant qu'A.S.T.R.I.D. ne soit pas empêchée de les respecter, c'est-à-dire lorsqu'il lui est impossible de respecter ses obligations pour des raisons ou circonstances qui ne peuvent lui être imputées.

Les relations mutuelles entre les parties contractantes sont précisées aux articles 102 à 105.

Le présent contrat de gestion est adopté en tenant compte de la décision 2012/21/UE de la Commission 20 décembre 2011 relative à l'application de l'article 106, paragraphe 2, du traité sur le fonctionnement de l'Union européenne aux aides d'État sous forme de

compensations de service public octroyées à certaines entreprises chargées de la gestion de services d'intérêt économique général.

1.3 Entrée en vigueur et durée du contrat

Art. 2

Le présent contrat de gestion est conclu pour une durée de 5 ans.

Il entre en vigueur le jour où l'arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres approuvant le contrat est publié au Moniteur belge.

Chacune des parties peut introduire annuellement et avant le 31 mai une demande d'adaptation du contrat. Il est statué sur cette demande avant le 30 septembre de la même année. Les éventuelles adaptations entrent en vigueur le 1er janvier de l'année qui suit la publication au Moniteur belge d'un arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres.

Au plus tard 6 mois avant l'expiration du contrat de gestion, le conseil d'administration présente un nouveau projet de contrat de gestion au Ministre. Lorsqu'aucun nouveau contrat de gestion n'entre en vigueur à l'expiration du précédent, ce dernier est prolongé de plein droit, jusqu'à l'entrée en vigueur d'un nouveau contrat. Cette prolongation est annoncée au Moniteur belge par le Ministre. Si aucun changement au contrat de gestion n'est proposé dans l'année courante, le Ministre prend des mesures d'office.

1.4 Définitions

Art. 3

Pour l'exécution de ce contrat, on entend par :

1° le Ministre : les Ministres ayant A.S.T.R.I.D. dans leurs attributions ;

2° la loi : la loi du 8 juin 1998 relative aux radiocommunications des services de secours et de sécurité ;

3° A.S.T.R.I.D. : la société anonyme de droit public créée par la Société Fédérale d'Investissements en exécution de l'article 2 de la loi ;

4° les statuts : l'arrêté royal du 27 juillet 1998 établissant les statuts d'A.S.T.R.I.D. ;

5° le réseau ASTRID : le réseau de radiocommunication visé à l'article 3 de la loi, composé des éléments suivants :

- les systèmes ASTRID et
- les services ASTRID ;

6° les systèmes ASTRID : les systèmes qu'A.S.T.R.I.D. exploite, entretient, adapte et élargit, composés notamment des éléments suivants :

- des systèmes de communication mobile,

- des systèmes de rappel de personnes,
- des dispatchings centraux et locaux, et
- des systèmes de support ;

7° les services ASTRID : les services repris au point 0 tels que décrits dans le catalogue des services ;

8° l'équipement terminal : l'équipement qui permet les communications électroniques et est destiné à être activé et utilisé sur les systèmes ASTRID ;

9° l'ASTRID Service Centre (ASC) : le premier interlocuteur pour les clients et les utilisateurs ; le centre chargé de la gestion et de la supervision technique des systèmes et services ASTRID ;

10° client : tout service, institution, société ou association tel que défini à l'article 3, § 1er, de la loi ;

11° utilisateur/usager : tout membre (du personnel) du client qui recourt aux systèmes et services ASTRID ;

12° groupe d'utilisateurs : le groupe d'utilisateurs et/ou de clients appartenant à un même type d'organisations (p. ex. tous les services de police locale, tous les services d'incendie,...) ;

13° abonnement : le droit d'utiliser un ensemble spécifique de services ASTRID pour un équipement terminal déterminé ;

14° abonné : le titulaire d'un abonnement ;

15° activation : opérations techniques par lesquelles un équipement terminal peut fonctionner sur un système ASTRID ;

16° service level agreement (SLA) : contrat entre A.S.T.R.I.D. et le client décrivant le niveau des prestations de service à fournir par A.S.T.R.I.D. ;

17° « balanced scorecard » (BSC) : le tableau de bord global qu'A.S.T.R.I.D. utilise pour suivre le fonctionnement de son organisation et en rendre compte à ses organes de gestion ;

18° catalogue des services : le document décrivant les services qu'A.S.T.R.I.D. peut fournir à un client et indiquant les services qui procèdent des tâches non-économiques, des tâches d'intérêt économique général ou, le cas échéant, des services commerciaux ;

19° plan d'entreprise : le plan d'entreprise tel qu'approuvé par le Ministre conformément à l'article 158 ;

20° conditions générales : les conditions générales des services ASTRID décrivant les modalités d'accès aux services ASTRID conformément au point 4.1.1 du présent contrat, les modalités d'exécution des services ASTRID conformément au point 4.1.2 du présent contrat, les droits et obligations du client, les modalités de calcul du prix, de la facturation et de paiement des services ASTRID, la responsabilité respective des

parties, les possibilités de suspension ou de résiliation du contrat avec les clients, et autres modalités généralement quelconques ;

21° Comité Consultatif des Usagers : le Comité Consultatif des Usagers constitué conformément à l'article 15 des statuts ;

22° le Comité de concertation stratégique des usagers : le Comité de concertation stratégique des usagers créé conformément à l'article 13 des statuts ;

23° la commission de sécurité ASTRID : la commission de sécurité constituée conformément à l'arrêté royal du 25 juillet 2008 déterminant les modalités de constitution et de fonctionnement de la commission de sécurité ASTRID et en précisant ses missions ;

24° la politique de sécurité intérieure : les mesures prises et à prendre par les pouvoirs publics dans le cadre de leur responsabilité pour le maintien de l'ordre et pour assurer la sécurité des citoyens, A.S.T.R.I.D. en tant qu'opérateur télécom spécialisé servant d'interface essentielle entre ces mesures et les services de secours et sécurité, la Sûreté de l'État et les institutions, sociétés ou associations, de droit public ou privé, qui fournissent, directement ou indirectement, des services dans le domaine des secours et de la sécurité ;

25° services non économiques d'intérêt général : services d'intérêt général impliquant l'exercice de prérogatives de puissance publique ou qui en sont indissociables ;

26° services d'intérêt économique général : services d'intérêt général constituant une activité économique et auxquels les autorités publiques associent des obligations spécifiques de service public, sinon ces services ne seraient pas ou pas sous les mêmes conditions proposées sur le marché régulier ;

27° PSAP (« Public Safety Answering Point ») : autre dénomination pour les dispatchings centraux et locaux, soit le lieu physique où une communication d'urgence est réceptionnée en premier lieu (« call-taking ») et transférée (« dispatching ») sous la responsabilité d'une autorité publique ou d'un organisme privé agréé par l'autorité ;

28° dispatchings centraux : « centrales d'urgence » organisées au niveau provincial ou supraprovincial suivant la nomenclature de l'État fédéral ;

29° dispatchings locaux : « centrales d'urgence » organisées au niveau zonal suivant la nomenclature de l'État fédéral ;

30° Light MVNO : opérateur de réseau mobile virtuel (MVNO) qui est en mesure d'offrir indirectement, avec ses propres ressources (comme des composants de cœur de réseau, des mâts radio), des services d'interconnexion, mais qui gère uniquement des services de vente et de marketing et fait office de revendeur de capacité sur le réseau d'un opérateur de réseau mobile ;

31° subventions : terme regroupant à la fois les dotations de fonctionnement et les subsides d'investissement supplémentaires.

1.5 Mission et valeurs d'A.S.T.R.I.D.

Art. 4

En tant qu'« opérateur sui generis », A.S.T.R.I.D. est le partenaire de confiance spécialisé pour les besoins de communication électronique des services de secours et de sécurité en Belgique.

Aider le citoyen (en détresse) est une mission centrale des services publics. Fournir une aide d'urgence adéquate relève de la responsabilité politique et opérationnelle de nombreuses parties prenantes et requiert une bonne interaction entre l'homme et la technologie.

Les systèmes ASTRID constituent un maillon essentiel des télécommunications des services de secours et de sécurité du pays. Ils constituent ainsi un instrument de la politique de sécurité intérieure. Ils sont mis principalement et prioritairement à la disposition des autorités publiques fédérales et locales, administratives et judiciaires par l'État fédéral.

ASTRID assure les communications critiques de la plupart des services de secours et de sécurité, et ce aussi bien au niveau fédéral que local. Outre les services belges de secours et de sécurité *sensu stricto*, de plus en plus d'autres organisations qui fournissent directement ou indirectement des services dans le domaine des secours et de la sécurité ont besoin des services d'A.S.T.R.I.D. pour leurs communications : entreprises d'utilité publique, transports publics, sociétés de gardiennage, gardiens de la paix,...
A.S.T.R.I.D. propose à ces services de secours et de sécurité, ainsi qu'à d'autres organisations qui fournissent directement ou indirectement des services dans le domaine des secours et de la sécurité, des moyens de communication disponibles, fiables et sûrs dans l'exercice de leur mission.

La politique menée par A.S.T.R.I.D. dans le cadre de l'exécution de ses missions de service public est axée sur la promotion de la collaboration entre services et disciplines, d'une part en maintenant toujours ses systèmes et services opérationnels, disponibles, sûrs, stables et de qualité et d'autre part en continuant de développer ses connaissances professionnelles et de terrain afin de pouvoir répondre aux besoins de ses utilisateurs.

A.S.T.R.I.D. élabore, en concertation avec ses clients, des solutions technologiques fiables et sûres, qui relient des services au sein des disciplines et entre elles, en accord avec les besoins actuels tout en tenant compte des besoins et attentes futurs qui évoluent rapidement sous l'impulsion du rythme effréné auquel la transformation numérique change le monde.

À cet égard, A.S.T.R.I.D. doit anticiper la technologie, qui évolue de plus en plus rapidement, en gardant systématiquement ses systèmes et services à jour et en œuvrant en permanence à l'innovation et à leur benchmarking au niveau international.

Dans un proche avenir, le réseau de communication ASTRID devra évoluer d'un réseau électronique opérant selon la norme TETRA vers des réseaux mobiles large bande selon la norme LTE, offrant les mêmes garanties et protections en matière de couverture, de robustesse, de sécurité et de disponibilité du trafic vocal, de données et vidéo pour les communications critiques des utilisateurs d'A.S.T.R.I.D. Outre son propre réseau d'accès

radioélectrique spécifique qui utilise des bandes passantes réservées spécifiques, A.S.T.R.I.D. pourra également disposer à cet effet d'un droit d'accès au réseau d'un ou de plusieurs opérateurs mobiles publics.

Afin d'assurer également à l'ensemble de ses utilisateurs un processus de dispatching des incidents de sécurité à l'épreuve du temps, A.S.T.R.I.D. doit adapter son modèle de gouvernance et opérationnel à une architecture moderne et ouverte permettant une évolution continue et flexible, et doit constamment développer de nouveaux services qui apportent une réponse aux défis futurs, notamment en ce qui concerne l'utilisation de vidéo, le multimédia, les nouvelles sources d'information, l'automatisation, l'intelligence artificielle, les nouveaux moyens de communication, la protection des données à caractère personnel et l'intégrité des données.

Le plan d'entreprise d'A.S.T.R.I.D. prévoira les plans (d'investissement) concrets nécessaires à cet effet qu'A.S.T.R.I.D. mettra en œuvre dès que les conditions d'accès aux réseaux large bande d'opérateurs mobiles publics auront été établies de façon certaine pour A.S.T.R.I.D. et après octroi d'un subside pour les coûts d'investissement supplémentaires nécessaires à cet effet conformément aux articles 166 et 167 du présent contrat de gestion.

En accomplissant ses missions de service public, A.S.T.R.I.D. contribue à la sécurité des citoyens et assiste les autorités dans la mise en œuvre de leur politique de sécurité intérieure en offrant des systèmes de communication mobile aux services, institutions, sociétés et associations qui fournissent directement ou indirectement des services dans le domaine des secours et de la sécurité, et ce pour un prix acceptable et sans viser de bénéfice.

2 MISSIONS DE SERVICE PUBLIC D'A.S.T.R.I.D.

2.1 Généralités

Art. 5

A.S.T.R.I.D. assure la constitution, l'exploitation, l'entretien et les adaptations et élargissements évolutifs de systèmes et services de communication (voix et données) sur tout le territoire belge.

Les missions de service public confiées à A.S.T.R.I.D. en vertu de l'article 3, § 2, de la loi comprennent :

- la constitution, l'entretien et les adaptations et élargissements évolutifs d'un réseau de radiocommunications pour la transmission de voix et de données au bénéfice des services belges de secours et de sécurité, de la Sûreté de l'État et d'institutions, sociétés ou associations, de droit public ou privé, qui fournissent des services dans le domaine des secours et de la sécurité ;
- l'exploitation de ce réseau de radiocommunications pour la transmission de voix et de données, c'est-à-dire sa mise à disposition et la prestation de services dans le cadre de la politique de sécurité intérieure de l'État ;

- aux conditions fixées par le Roi, la coopération accordée aux missions d'intérêt général qui sont confiées à un ou plusieurs opérateurs par ou en vertu de l'article 106 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

En exécution de ces dispositions de la loi, les missions de service public d'A.S.T.R.I.D. consistent à fournir en priorité aux services de secours et de sécurité des systèmes et des services répondant à leurs besoins de radiocommunication mobile en termes de trafic voix et données ainsi qu'à leur fournir des solutions de dispatching.

Art. 6

En toutes circonstances et en tout temps, ces missions de service public demeurent prioritaires par rapport à d'autres activités éventuelles d'A.S.T.R.I.D.

Art. 7

A.S.T.R.I.D. s'engage à exécuter ces missions de service public en se conformant à la législation relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

Art. 8

Toutes les adaptations des systèmes ASTRID aux fonctionnalités et niveaux de performance décrits ci-dessous seront réalisées en concertation avec le Comité Consultatif des Usagers, conformément aux articles 123 à 127 ou avec la plate-forme de concertation CAD 100-101-112 conformément aux articles 128 et 129.

2.2 Systèmes ASTRID

2.2.1 Généralités

Art. 9

A.S.T.R.I.D. constitue et élargit des systèmes qui rendent possible la communication sur tout le territoire belge et qui sont cruciaux pour le fonctionnement opérationnel de ses clients :

- des systèmes de communication mobile ;
- des systèmes de rappel de personnes ;
- des dispatchings centraux et locaux, et
- des systèmes de support.

Art. 10

Afin de limiter les investissements dans des travaux d'infrastructure et pour autant que cela soit compatible avec les impératifs de sécurité, de sécurisation et de santé, A.S.T.R.I.D. visera une collaboration maximale avec les instances publiques, les autres opérateurs de télécommunications et autres instances compétentes. Elle réalisera cet objectif en visant un usage partagé d'infrastructures existantes ou à construire.

Art. 11

A.S.T.R.I.D. s'engage à configurer et programmer les systèmes ASTRID conformément aux besoins définis de concert avec le Comité Consultatif des Usagers ou, le cas échéant et dans

le respect des principes de non-discrimination, les utilisateurs eux-mêmes pour autant, dans ce dernier cas, qu'il n'y ait pas d'impact sur les autres utilisateurs.

2.2.2 Systèmes de communication mobile

2.2.2.1 Généralités

Art. 12

A.S.T.R.I.D. se charge de l'établissement, de l'élargissement, de l'entretien et du développement évolutif de systèmes de communication mobile ainsi que de la négociation de modèles de coopération qui permettent la communication de voix et de données.

A.S.T.RI.D. suit de près l'évolution de la technologie et explore également d'autres solutions technologiques futures.

2.2.2.2 Système de radiocommunication TETRA

2.2.2.2.1 Description

Art. 13

Le système de radiocommunication TETRA est à 100 % numérique et se fonde sur des normes reconnues, spécialement développées pour les services de secours et de sécurité. Le réseau numérique ASTRID garantit une disponibilité élevée, une qualité de communication optimale et un haut degré de sécurité.

Le système de radiocommunication TETRA est composé de commutateurs provinciaux, de stations de base et répéteurs et de réseaux de transmission (backbone provincial et backbone interprovincial).

Art. 14

Le commutateur provincial de chaque chef-lieu de province assure le traitement de tous les appels. Un commutateur provincial peut atteindre chaque station de base sur le backbone provincial à travers deux voies, ce qui garantit une redondance en cas de défaillance d'une liaison.

L'ensemble des commutateurs provinciaux dispose des équipements nécessaires au routage des communications. Toutes les demandes d'appel et les appels eux-mêmes transitent par les commutateurs. Ceux-ci sont également connectés à des systèmes externes comme les réseaux de téléphonie fixe ou mobile.

Les commutateurs provinciaux connaissent en permanence la position des équipements en opération dans le rayon d'action du réseau. Le système recherche le correspondant appelé quelle que soit sa position en Belgique, et transmet l'appel dans un délai inférieur à une demi-seconde.

Les éléments des nœuds provinciaux nécessaires aux radiocommunications sont redondants ; le cas échéant, A.S.T.R.I.D. les fait évoluer afin de supprimer les points uniques de défaillance.

Afin d'assurer le rétablissement du service de radiocommunication au sein d'une province en cas de sinistre, A.S.T.R.I.D. équipe un de ses centres de données de systèmes de backup capables d'assurer, dans les délais précisés dans le SLA, les radiocommunications du commutateur provincial défaillant.

Art. 15

Les stations de base et répéteurs assurent la transmission des appels. Une station de base est constituée d'un mât (d'émission) ou pylône et des locaux techniques y afférents. Un répéteur est un équipement d'amplification et de réémission du signal radio créé par les stations de base.

Chaque station de base est équipée de minimum deux porteuses ou émetteurs-récepteurs, utilisant chacune 4 canaux. Le nombre d'émetteurs-récepteurs détermine la capacité de la station de base à traiter simultanément plusieurs appels.

Art. 16

Le backbone provincial, constitué de différents faisceaux hertziens et/ou de lignes louées, relie en principe les différentes stations de base d'une province à la fois entre elles et avec le commutateur provincial.

Le backbone interprovincial est constitué de liaisons à grande capacité et de longue distance ; il assure la liaison mutuelle entre tous les commutateurs provinciaux et l'ASTRID Service Centre.

2.2.2.2.2 Qualité et performances

Art. 17

Cette infrastructure, gérée par A.S.T.R.I.D., et surtout la couverture qu'elle offre, garantissent la qualité, la performance et la capacité définies à l'article 22 de la loi et dans le catalogue des services.

Art. 18

Le niveau de couverture est évolutif. Il convient de tenir compte des évolutions de circonstances au niveau de l'infrastructure et des technologies d'une part, et de l'évolution des besoins et attentes des utilisateurs d'autre part. A.S.T.R.I.D. veut poursuivre l'optimisation de cette infrastructure et a développé, en concertation avec le Comité Consultatif des Usagers, une méthodologie destinée à fixer la priorité à accorder à des stations de base ou répéteurs supplémentaires.

Art. 19

Les besoins de couverture radio spécifiques aux utilisateurs qui ne peuvent être satisfaits dans les limites des moyens budgétaires disponibles, peuvent néanmoins être réalisés à la demande et aux frais du client. De telles réalisations font l'objet d'un contrat particulier entre A.S.T.R.I.D. et le client.

Art. 20

Pour les nouvelles grandes constructions et infrastructures qui relèvent de l'article 22 de la loi, le propriétaire doit prévoir une couverture radio ASTRID, sur avis de la commission de sécurité ASTRID, conformément aux articles 130 à 133.

Art. 21

A.S.T.R.I.D. offre également un service permettant à un propriétaire ou exploitant d'un lieu d'accroitre, sur base volontaire et à ses frais, le niveau de couverture radioélectrique à l'intérieur de ce lieu.

2.2.2.3 Système de communication mobile suivant le modèle Light-MVNO (BLM)

2.2.2.3.1 Description

Art. 22

Dans un contexte sociétal d'évolution majeure des technologies de l'information et, partant, des besoins d'applications mobiles de plus en plus exprimés par ses utilisateurs, A.S.T.R.I.D. a développé un système de communication mobile suivant le modèle Light-MVNO, BLM (« Blue Light Mobile »), qui offre la possibilité de recourir aux réseaux mobiles large bande commerciaux en Belgique pour la communication, entre les utilisateurs de terrain, avec leur centre de commandement ou avec des bases de données, d'informations telles que la localisation, le dispatching, des données confidentielles, des fichiers, des images, des vidéos, des plans et des données biométriques, ainsi que pour la téléphonie mobile prioritaire.

Ce système de communication mobile permet aux utilisateurs d'A.S.T.R.I.D. d'échanger rapidement de grandes quantités de données, entre eux et entre disciplines.

Art. 23

L'accès aux informations et à la téléphonie mobile prioritaire est primordial pour les utilisateurs, tant pour l'efficacité de leurs interventions que pour leur propre sécurité sur le terrain.
L'accès à l'information et à la téléphonie mobile prioritaire implique un ensemble de services qu'A.S.T.R.I.D. organise comme suit :

- couverture nationale prioritaire basée sur l'itinérance auprès d'un ou de plusieurs opérateurs mobiles publics ;

- connecting as a service : via ses services de communication mobile, A.S.T.R.I.D. connecte les utilisateurs avec leurs applications et bases de données ;

- hosting as a service : A.S.T.R.I.D. héberge l'application et les données du client dans son centre de données, et sur ses serveurs, ;

- application as a service : A.S.T.R.I.D. fournit l'application, l'héberge et en assure toute la gestion opérationnelle ;

- priorité : A.S.T.R.I.D. fait en sorte que les utilisateurs bénéficient d'un accès prioritaire

au réseau des opérateurs mobiles,

- préemption : A.S.T.R.I.D. fait en sorte que certains utilisateurs prioritaires soient servis de manière prioritaire et que d'autres utilisateurs puissent même être bloqués ou interrompus à cette fin.

Art. 24

A.S.T.R.I.D. peut ainsi offrir tout ou partie des solutions permettant aux utilisateurs l'usage d'applications data mobiles et de téléphonie mobile prioritaire à haute disponibilité et ce, dans un contexte « regroupé » qui facilite le partage de données et de la parole et donc la coordination entre les différents groupes d'utilisateurs et, dans une démarche permanente de sécurité, de fiabilité et de disponibilité accrues, garantit également une priorité absolue pour la communication critique dans le cadre de la politique de sécurité.

Art. 25

Les services dans le domaine des applications *data* mobiles sont décrits dans le catalogue des services.

2.2.2.3.2 Qualité et performances

Art. 26

Avec ce système de communication mobile, A.S.T.R.I.D. offre de meilleures garanties de service et de sécurité à travers les réseaux mobiles large bande en assurant une disponibilité et une couverture supérieures et en intégrant, comme précisé dans le SLA, des garanties supplémentaires en matière de sécurité, de vitesse et d'efficacité dans la communication de données.

2.2.2.4 Système de communication mobile avec un cœur de réseau propre

2.2.2.4.1 Description

Art. 27

A.S.T.R.I.D. se chargera de l'évolution ultérieure de ses systèmes de communication mobile vers de nouveaux réseaux large bande qui répondent aux futures normes technologiques et remplissent les conditions spécifiques nécessaires en matière de couverture (radio), de capacité, de performance, de robustesse, de sécurité et de fonctionnalités pour les communications critiques de ses clients et utilisateurs, telles que, sans limitation, la préemption, les appels Push-To-Talk (MCPTT), Vidéo (MC Video) et Data (MCData) sur la base des normes 3GPP.

Pendant la durée du présent contrat de gestion, les systèmes ASTRID doivent évoluer, conformément au plan d'entreprise approuvé, vers un modèle avec un cœur de réseau propre, selon lequel A.S.T.R.I.D. continue à disposer de son propre cœur de réseau, mais utilisera essentiellement le réseau d'un ou de plusieurs opérateurs mobiles publics.

Art. 28

L'État fédéral s'engage à rendre cette transition vers des systèmes de communication mobile avec un cœur de réseau propre possible en :

- imposant d'égale manière à tous les opérateurs mobiles publics l'obligation de fournir à ASTRID l'itinérance nationale PPDR dans la bande 700 MHz ;
- offrant à chaque opérateur mobile public disposant de droits d'accès dans la bande 700 MHz la possibilité de négocier avec A.S.T.R.I.D. en vue de conclure un accord en matière de mesures spécifiques PPDR ;
- imposant aux opérateurs mobiles publics disposant de droits d'accès dans la bande 700 MHz, au besoin avec l'intervention du Ministre, des mesures spécifiques PPDR ;

Art. 29

Ces systèmes de communication mobile avec un cœur de réseau propre remplaceront BLM à partir de 2027 et ensuite, après 2028, également la solution de radiocommunication TETRA, qui sera progressivement démantelée.

2.2.3 Systèmes de rappel de personnes

2.2.3.1 Description

Art. 30

A.S.T.R.I.D. offre un système de rappel de personnes national, actuellement sous la forme d'un système de paging, permettant l'envoi rapide et simultané et, moyennant l'acquisition d'équipements terminaux nécessaires, bidirectionnel et crypté, de messages d'alerte vers un grand nombre de personnes disposant d'un pager.

A.S.T.R.I.D. suit de près l'évolution de cette technologie et explore également d'autres solutions technologiques futures dans le cadre de la transition vers une solution de communication *data* à large bande et consentira les investissements nécessaires afin de garantir le fonctionnement du système de paging existant jusqu'à la fin de sa durée de vie au moins jusqu'en 2027 en fonction des besoins des usagers.

Art. 31

Le système de paging se compose d'antennes-relais de paging, installées sur les stations de base du système de radiocommunication, ainsi que de serveurs centraux de paging.

Les messages paging sont envoyés par le serveur central de paging sur les backbones vers des stations de base d'où ils sont transmis aux pagers.

Contrairement à celle du réseau TETRA, la capacité du réseau paging est uniforme sur l'ensemble du territoire national, et cette capacité est fixe et inhérente à la technologie POCSAG.

2.2.3.2 Qualité et performances

Art. 32

Le réseau de paging offre un niveau de couverture visant à garantir la bonne réception des messages partout en Belgique, y compris dans les bâtiments pour autant que ceux-ci représentent une atténuation du signal radio « normale » comme le précise le catalogue des services.

Art. 33

A.S.T.R.I.D. documente ses utilisateurs au moyen d'une carte de prédiction de couverture sur leur zone géographique de compétence.

En outre, A.S.T.R.I.D. s'accorde pour adapter dans la mesure du possible, au cours de l'exécution du contrat et dans un esprit de coopération avec ses utilisateurs et le Comité Consultatif des Usagers, la couverture aux besoins opérationnels des utilisateurs qui resteraient insatisfaits.

2.2.4 Dispatchings centraux

2.2.4.1 Description

Art. 34

A.S.T.R.I.D. constitue et entretient des dispatchings destinés à tous les appels 101 et pour tous les appels 112 de Flandre et de Wallonie, pour les services désignés par le Ministre pour usage opérationnel.

Art. 35

Chaque dispatching central est équipé de stations de travail pour les opérateurs. Ces stations de travail sont connectées d'une part aux systèmes de communication mobile et d'autre part à un réseau informatique avec des banques de données contenant les informations dont ont besoin les différentes utilisateurs. Les stations de travail sont aussi raccordées à la centrale d'appel afin que les opérateurs puissent répondre aux appels d'urgence.

2.2.4.2 Qualité et performances

Art. 36

La compétence et la responsabilité d'A.S.T.R.I.D. se limitent à la gestion technique des dispatchings, qui vient en appui de la gestion et de l'utilisation opérationnelles des dispatchings, comme prévu par les arrêtés réglementaires concernés ou stipulé par le Ministre.

Art. 37

La place qu'occupe A.S.T.R.I.D. et les missions (gestion technique et suivi budgétaire) qu'elle prend en charge en ce qui concerne la gestion des centrales de gestion des appels d'urgence ainsi que les relations, la coordination et l'arbitrage entre les différentes parties prenantes seront décrits par le Ministre.

Pour la gestion technique des systèmes et applications, A.S.T.R.I.D. se concertera régulièrement avec les parties prenantes, vu qu'elles assisteront A.S.T.R.I.D. dans la coordination des besoins, avis et choix communs des utilisateurs des dispatchings centraux.

Art. 38

Pour le développement des plateformes techniques et des adaptations évolutives et extensions qui y sont liées, une description claire et détaillée de la conception du projet, reprenant tant l'objectif du projet que le résultat et l'approche en termes de calendrier et de budgets, est fournie en concertation avec le pouvoir adjudicateur et conformément à l'article 49, pour chacun des projets demandés. Outre la responsabilité d'A.S.T.R.I.D. en matière à la coordination technique, les responsabilités quant à l'allocation des ressources et les évaluations intermédiaires et périodes de décision des utilisateurs sont également décrites de façon précise. La description contient enfin des accords clairs sur la structure de gouvernance du projet. Les conflits d'intérêts ou les priorités dans l'exécution des projets sont réglés par le Ministre.

Art. 39

A.S.T.R.I.D. réalisera, dans les limites des dispositions légales et réglementaires en vigueur, une circulation maximale des informations entre les dispatchings centraux et d'autres centrales de gestion des services de secours.

Afin de garantir la solution optimale, qui tienne compte d'un rapport coûts/bénéfices correct, cela suppose une collaboration entre les gestionnaires des différentes centrales.

2.2.5 Dispatchings locaux

2.2.5.1 Description

Art. 40

A.S.T.R.I.D. fournit aussi des stations de travail qui seront installées à d'autres endroits que les dispatchings centraux. Ces stations de travail sont reliées aux systèmes de communication mobile ou à l'un des dispatchings centraux.

2.2.5.2 Qualité et performances

Art. 41

Les dispatchings locaux étant raccordés à distance soit au système de radiocommunication soit à un dispatching central, leurs fonctionnalités sont limitées, comme le précise le catalogue des services, à celles qui conviennent pour travailler sur des liaisons longue distance.

Art. 42

Répondre aux appels d'urgence (100-101-112) ne peut pas se faire en recourant aux dispatchings locaux.

2.2.6 Systèmes de support

2.2.6.1 Station de base mobile

Art. 43

A.S.T.R.I.D. dispose de deux stations de base mobiles qui peuvent être déployées soit en remplacement d'une station de base fixe défectueuse, soit afin de renforcer temporairement la couverture et/ou la capacité en un lieu donné.

Dans le premier cas, il s'agit d'une mesure corrective prise d'initiative par A.S.T.R.I.D., dans le second cas, cela peut résulter d'une demande spécifique des utilisateurs.

Lors de l'évolution vers un système de communication mobile avec un cœur de réseau propre, A.S.T.R.I.D. élargira les fonctionnalités des stations de base mobiles en conséquence en vue d'assurer leur utilisation.

2.2.6.2 Centres de données

Art. 44

Dans le but d'en garantir la sécurité de fonctionnement, A.S.T.R.I.D. installe autant que possible les systèmes susmentionnés, à l'exception des installations visées aux articles 135 à 138, dans deux centres de données situés sur le territoire belge, distants l'un de l'autre de plus de 20 km et dont l'accès physique est contrôlé et sécurisé. Les centres de données choisis offrent une disponibilité et une sécurité de niveau minimum TIER III tel que spécifié dans le standard TIA-942. Les centres de données sont redondants l'un par rapport à l'autre.

Ces centres de données sont reliés entre eux par des connexions optiques redondantes parcourant des chemins physiques distincts.

A.S.T.R.I.D. pourra également avoir recours à des solutions d'hébergement et de services gérés sur le « Cloud » et dans le respect strict de la législation en vigueur en matière de protections des données, de protection des systèmes d'information et d'exploitation des solutions "Cloud" et dans le respect de la politique d'exploitation des services "Cloud" d'application pour les administrations fédérales communiquée à A.S.T.R.I.D. en tant que « data processor » pour le compte de ces dernières.

2.2.6.3 L'infrastructure informatique

Art. 45

L'infrastructure informatique de base qui constitue les fondations techniques communes des systèmes de communication mobile, systèmes de rappel de personnes et dispatching central et local se compose d'éléments de réseaux tels que des switches et des routeurs, d'éléments de sécurité tels que des firewalls, des systèmes de détection d'intrusion et des logiciels destinés à contrer et neutraliser les virus informatiques.

Art. 46

A.S.T.R.I.D. acquiert ou loue et exploite également des systèmes et des applications de support indispensables au bon fonctionnement des systèmes mentionnés plus haut d'une part et de l'entreprise elle-même d'autre part.

Ces systèmes sont notamment les suivants:

- système de monitoring et de gestion d'infrastructure et de services;
- système de provisioning, de facturation des services et de gestion clients (CRM);
- logiciel de comptabilité;
- logiciel de comptabilisation des prestations;
- système de contrôle d'accès et de détection d'intrusion;
- l'informatique d'entreprise.

2.2.7 Dispositions communes aux divers systèmes

2.2.7.1 Entretien

Art. 47

A.S.T.R.I.D. est responsable de l'entretien et de la gestion technique des systèmes afin d'assurer leur bon fonctionnement et garantissant la pérennité, la fiabilité et la sécurité des services offerts aux utilisateurs.

Cet entretien consiste à :

- vérifier de manière périodique le bon état de fonctionnement des différents systèmes, identifier et pallier les situations susceptibles d'affecter à terme le niveau et la qualité des services ;
- résoudre aussi rapidement que possible les incidents qui affectent le fonctionnement des systèmes et qui sont de nature à perturber les opérations des utilisateurs ;
- maintenir les systèmes à un niveau de fonctionnalités optimal en installant de manière régulière de nouvelles versions de logiciels ;
- remplacer les matériels devenus obsolètes du fait de l'évolution technologique ;
- acheter auprès de tiers des services du niveau de qualité requis en termes de sécurité, de disponibilité et de robustesse, qui apportent une contribution essentielle aux services critiques d'ASTRID.

Art. 48

À cet effet, A.S.T.R.I.D. conclut, pour chacun des systèmes, un contrat de maintenance par le biais d'un marché public.

Les processus opérationnels soutenant la gestion technique des infrastructures et le niveau de service sont décrits succinctement dans le SLA.

2.2.7.2 Adaptations et élargissements évolutifs

Art. 49

Il est du devoir d'A.S.T.R.I.D. de faire évoluer les systèmes ASTRID afin de garantir un service maximal et adapté aux besoins évolutifs des utilisateurs.

Art. 50

La poursuite des développements et élargissements peut être réalisée soit à l'initiative même d'A.S.T.R.I.D., soit à la demande du Ministre, sur avis du Comité Consultatif des Usagers ou de la plate-forme de concertation CAD 100–101-112, ou encore directement à la demande d'un ou de plusieurs clients. Le conseil d'administration détermine la priorité avec laquelle les différentes demandes sont traitées.

Art. 51

Ainsi que l'indique son plan d'entreprise, A.S.T.R.I.D. investira pour répondre au défi de l'évolution technologique et de la disruption numérique en matière de technologies de l'information et des télécommunications. Les principaux investissements concerneront le développement d'un système de communication mobile (4G/5G) avec un cœur de réseau propre au profit des communications critiques des services de secours et de sécurité, ainsi que la transition vers une nouvelle génération de systèmes de dispatching.

Ces investissements conséquents impliqueront les avantages suivants :

- une amélioration considérable des renseignements opérationnels tactiques (« situational awareness ») ;
- une évolutivité plus rapide et plus flexible ;
- un support renforcé de l'informatique mobile ;
- un support des nouvelles sources de données : drones, vidéo, IoT, capteurs, etc.

Dans le cadre de ces investissements, A.S.T.R.I.D. veillera à ce que :

- les systèmes existants soient entretenus afin d'en assurer le bon fonctionnement pendant toute la période de transition ;
- un mécanisme de transition soit prévu pour évaluer en temps utile l'impact des changements et pour garantir l'interopérabilité entre les systèmes existants et nouveaux ;
- les nouveaux systèmes offrent un niveau de disponibilité et de sécurité identique à celui des systèmes existants ;
- toute forme de diminution fonctionnelle des possibilités technologiques soit évitée.

Art. 52

Compte tenu de l'évolution de la technologie et des besoins et attentes de ses clients, A.S.T.R.I.D. continue à effectuer des recherches dans le cadre :

- du développement évolutif des systèmes ASTRID en vue de la transition vers des systèmes de communication à large bande avec un cœur de réseau propre et de l'application de systèmes de dispatching ;
- de l'adaptation des systèmes existants sur la base de la technologie disponible, qui permet des performances supérieures ainsi que des transmissions de données plus étendues et plus rapides ;

- d'éventuelles extensions et applications pour les systèmes ASTRID. Si les études et les développements qui s'y rapportent sont effectués à la demande et au profit d'un client particulier, celui-ci prendra les coûts à sa charge.

Art. 53

Afin de disposer des services et des systèmes conformes à l'évolution des technologies, A.S.T.R.I.D. participe notamment à des forums nationaux et internationaux et prend toutes les mesures nécessaires pour rester informé des dernières innovations et évolutions technologiques et en particulier, dans le domaine des systèmes et services ASTRID.

Art. 54

A.S.T.R.I.D. assistera les utilisateurs dans la recherche et le développement de solutions innovantes s'appuyant sur les systèmes et services ASTRID.

2.3 Services ASTRID

2.3.1 Dispositions communes à tous les services publics d'A.S.T.R.I.D.

2.3.1.1 Dispositions générales

Art. 55

Les services publics d'A.S.T.R.I.D. visés aux points 2.3.2 et 2.3.3, fournis en priorité à la première catégorie de clients visée à l'article 106, constituent des services non économiques.

Les services publics d'A.S.T.R.I.D. visés au point 2.3.2, fournis à la seconde catégorie de clients visée à l'article 107, et les autres services publics fournis tant aux clients de la première catégorie visée à l'article 106 que de la seconde visée à l'article 107, constituent des services d'intérêt économique général.

Art. 56

A.S.T.R.I.D. peut toujours initier une collaboration avec des tiers en visant à permettre aux utilisateurs d'intégrer les services d'A.S.T.R.I.D. de manière simple dans leur infrastructure et/ou leurs applications.

Art. 57

Compte tenu de l'évolution de la technologie et des besoins et attentes de ses clients, A.S.T.R.I.D. :

- collaborera avec d'autres opérateurs ;
- étudiera les possibilités d'interconnexion et d'itinérance d'utilisateurs ASTRID avec des systèmes étrangers, et inversement, d'utilisateurs étrangers avec les systèmes ASTRID et s'inscrira ainsi dans les initiatives européennes en faveur de systèmes de communication interopérables. Le cas échéant, la participation concrète à des programmes européens pour l'interconnexion des réseaux PPDR nationaux fera l'objet d'une dotation spécifique libérée conformément aux Articles 166 et 167.

Art. 58

A.S.T.R.I.D. met ses systèmes à disposition des clients et utilisateurs en offrant différents services qui doivent tous garantir la confidentialité, l'intégrité, la disponibilité et la sécurité, avec pour objectif final de servir la politique de sécurité intérieure de l'État.

A.S.T.R.I.D. est au service de ses clients et utilisateurs en résolvant d'éventuels problèmes et en offrant une réponse adéquate à de nouveaux besoins dans le cadre de la politique de sécurité intérieure de l'État.

ASTRID envisage la gestion de la sécurité des informations -c'est-à-dire, leur confidentialité, intégrité et disponibilité- selon les principes décrits dans la famille des standards ISO 27000. À cette fin, ASTRID met en place en son sein un cadre de gouvernance et de processus ISMS (ISMS : Information Security Management System) destiné à piloter cette mise en place ainsi que l'amélioration continue de cette gestion. Il n'est néanmoins pas envisagé qu'ASTRID soit certifiée en regard de ces standards ni même qu'elle se conforme à l'ensemble de leurs exigences.

Art. 59

Les fonctionnalités, les exigences de qualité et les indicateurs et niveaux de performance de ces services mis à disposition par A.S.T.R.I.D. sont au moins ceux déterminés dans la législation applicable et les marchés publics respectifs. Ils sont décrits dans le catalogue des services et le SLA d'A.S.T.R.I.D..

Art. 60

Dans le cadre de l'exploitation des systèmes, A.S.T.R.I.D. applique les pratiques de service management reconnues comme standards de fait, dont la norme ITIL. En collaboration avec le Comité Consultatif des Usagers, A.S.T.R.I.D. développe et fait évoluer un service level agreement qui définit les services offerts et les engagements pris par A.S.T.R.I.D. par rapport à ces services.

A.S.T.R.I.D. s'engage à mettre tout en œuvre pour améliorer les niveaux de services sur une base continue en concertation avec le Comité Consultatif des Usagers.

Cette démarche comprend également un compte rendu périodique à l'utilisateur sur le niveau de conformité atteint par rapport au SLA, tel que décrit dans le catalogue des services.

Art. 61

Le SLA définit, pour chaque service repris au catalogue des services, les niveaux de criticité ainsi que les délais de traitement et réparation de ceux-ci, les processus opérationnels, les principes à respecter en cas de maintenance sur les systèmes, le reporting des niveaux de service atteints et les engagements en termes de délais de réponse aux autres demandes formulées par les utilisateurs.

Plus spécifiquement, le SLA relatif aux systèmes et services décrira notamment ce qui suit : gestion des incidents, gestion des problèmes, gestion des changements, gestion des inventaires, maintenance préventive, gestion des abonnés, suivi de la facturation, traitement des demandes et plaintes, procédures en cas de situation de crise, reporting, concertation et modalités d'amélioration, adaptation et communication du catalogue des services et des niveaux de service.

Art. 62

Les modifications du catalogue des services et du SLA sont soumises à l'avis du Comité Consultatif des Usagers et à l'approbation du Ministre, dans le cadre de l'exercice de sa tutelle administrative. Le Ministre décide de leur approbation dans un délai de 90 jours après la transmission de l'avis du Comité Consultatif des Usagers. Si aucune décision n'a été notifiée à A.S.T.R.I.D. dans ce délai, l'approbation est censée avoir été obtenue.

2.3.1.2 Abonnements

Art. 63

Les services ASTRID sont offerts moyennant la souscription d'un abonnement. Le type, la formule et le tarif de l'abonnement sont déterminés en fonction de la catégorie à laquelle appartient l'utilisateur et à l'ensemble des services ASTRID qu'il utilise.

Art. 64

Les services, institutions, sociétés ou associations visés au § 1er de l'article 3 de la loi ne sont pas soumis à la législation sur les marchés publics pour ce qui concerne la souscription d'abonnements auprès d'A.S.T.R.I.D.

Art. 65

A.S.T.R.I.D. assure les opérations nécessaires à la création, la modification, et la suppression d'abonnements, selon les choix communiqués par les clients conformément aux procédures en place, et dans les délais mentionnés dans le SLA.

Art. 66

Les choix des utilisateurs sont définis et précisés dans les contrats conclus avec le client et compte tenu de la capacité et des spécificités des systèmes.

2.3.1.3 Équipement terminal

2.3.1.3.1 Généralités

Art. 67

La majorité des services ASTRID implique pour les utilisateurs l'usage de terminaux dont le choix, l'obtention, la programmation, l'activation et le fonctionnement se déroulent conformément aux dispositions ci-après,

En ce qui concerne l'équipement terminal destiné à être utilisé sur le futur système de communication mobile ASTRID avec un cœur de réseau propre, A.S.T.R.I.D. définira des règles correspondantes en concertation avec le Comité Consultatif des Usagers.

2.3.1.3.2 Choix de l'équipement terminal.

Art. 68

Selon le cas, le choix du terminal par l'utilisateur :

- sera complètement libre ;
- sera libre mais selon des recommandations technico-fonctionnelles émises par A.S.T.R.I.D. ;
- devra être effectué dans une liste restreinte établie par A.S.T.R.I.D. sur la base d'un contrôle technico-fonctionnel ;
- sera limité aux équipements terminaux spécifiques mis à disposition par A.S.T.R.I.D.

Pour chaque service impliquant un terminal, A.S.T.R.I.D. communique clairement quelles sont les possibilités de choix applicables parmi ceux cités ci-dessus. La limite de responsabilité entre A.S.T.R.I.D. et le client concernant le bon fonctionnement des services sur le terminal est directement liée à ces possibilités de choix.

Pour chaque type d'équipement final, des modalités d'accès peuvent être détaillées davantage dans le SLA et le catalogue des services d'A.S.T.R.I.D.

Art. 69

Sous réserve de la conclusion d'un contrat, un équipement terminal peut être connecté aux systèmes ASTRID. A.S.T.R.I.D. garantit la liaison avec et le fonctionnement de tout équipement terminal activé réglementairement sur ses systèmes.

Art. 70

Les SLA et le catalogue des services d'A.S.T.R.I.D. décrivent plus en détail les services et le support associés à chaque type d'équipement terminal.

Ces prestations de services et ce support dépendent de la manière dont l'accès aux systèmes ASTRID est autorisé à l'équipement final en question.

Art. 71

Pour tout terminal connecté directement ou indirectement à son infrastructure, A.S.T.R.I.D. ne prend aucune responsabilité dans les cas où ce terminal, soit n'a pas été fourni par A.S.T.R.I.D., soit n'est pas couvert par un certificat de conformité concernant les critères technico-fonctionnels, soit n'est pas conforme aux recommandations formulées par A.S.T.R.I.D., soit pour lequel un abonnement n'est pas conforme.

2.3.1.3.3 Obtention des équipements terminaux

Art. 72

Les équipements terminaux peuvent être obtenus comme suit :

1° le client peut acquérir un équipement terminal directement auprès d'un fournisseur ;

2° en fonction de l'offre, le client peut procéder soit par achat, location ou leasing, via ou chez A.S.T.R.I.D., qui propose alors un accord-cadre en tant que centrale de marchés ou d'achat ;

Art. 73

A.S.T.R.I.D. peut imposer au client la location de certains types d'équipements terminaux directement auprès d'A.S.T.R.I.D. Ce coût est alors compris dans le tarif fixé pour le service spécifique.

Art. 74

Les coûts fixes et variables de la ligne d'équipements terminaux reliés via des liaisons fixes aux systèmes ASTRID, restent à charge du client, tout comme l'ensemble des modifications et adaptations associées qui s'avèrent indispensables pour faire évoluer les systèmes ASTRID.

2.3.1.3.4 Programmation

Art. 75

Sans préjudice des dispositions des articles 91 et 92, la programmation de l'équipement terminal et les droits des clients quant à l'exécution de la totalité ou d'une partie de cette programmation sont détaillés dans les contrats conclus entre A.S.T.R.I.D. et ses clients.

Art. 76

A.S.T.R.I.D. propose la programmation des équipements terminaux loués directement auprès d'elle comme composante du service de base fourni, lors de l'activation de l'équipement terminal sur les systèmes ASTRID.

2.3.1.3.5 Activation et fonctionnement

Art. 77

A.S.T.R.I.D. s'engage à donner suite à une demande d'activation d'un équipement terminal dans le délai fixé dans le SLA, à condition que les données à introduire dans l'équipement aient été fixées au préalable, de commun accord entre A.S.T.R.I.D. et le client.

Art. 78

Comme le prévoit le SLA, A.S.T.R.I.D. prend, dans les limites du raisonnable, les mesures nécessaires pour satisfaire à une demande, motivée comme urgente, d'activation d'un équipement terminal sur les systèmes ASTRID.

2.3.1.4 Connexion aux systèmes ASTRID

2.3.1.4.1 Configuration des systèmes

Art. 79

Sans préjudice des dispositions de l'article 11, A.S.T.R.I.D. s'engage à configurer et à programmer les systèmes ASTRID selon les besoins des clients, lesquels sont définis et précisés dans les contrats conclus avec ces clients, et compte tenu de la capacité et des spécificités des systèmes ASTRID.

2.3.1.4.2 Migration

Art. 80

A.S.T.R.I.D. s'engage à assister ses clients en ce qui concerne la migration vers les systèmes ASTRID.
L'appui prêté par A.S.T.R.I.D. et les modalités d'exécution de la migration seront mentionnés dans les contrats entre A.S.T.R.I.D. et ses clients.

2.3.1.4.3 Propriété des données

Art. 81

À l'exception des banques de données mises à disposition par A.S.T.R.I.D. même, tous les fichiers de données rassemblées par A.S.T.R.I.D. sont la propriété des associations ou services auxquels appartiennent les différents abonnés participant à ces communications.

A.S.T.R.I.D. se réserve néanmoins le droit d'utiliser ces données aux seules fins de facturation et d'établissement de statistiques pour des procédures propres à la société, de contrôle et d'assurance de la qualité des services offerts (mesures de performance, maintenance et réparation).

Art. 82

Sans déroger aux dispositions reprises à l'article 458 du code pénal, dans la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et dans le règlement général sur la protection des données (UE/2016/679) du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016, les utilisateurs et A.S.T.R.I.D. prendront, à l'égard des membres de leur personnel, les mesures de précaution nécessaires afin de garantir la confidentialité des informations de nature personnelle, policière et médicale, introduites dans les banques de données mises à disposition par A.S.T.R.I.D.

2.3.1.5 ASTRID Service Centre (ASC)

Art. 83

A.S.T.R.I.D. dispose d'un « service centre » (ASC) qui constitue la pierre angulaire des services prestés par ASTRID : l'ASC est le point de contact unique des utilisateurs pour les questions, plaintes et demandes diverses ; il assure la supervision des systèmes, prend les actions nécessaires au rétablissement du service en cas de panne.

L'ASC est constitué du « Contact Center » (questions, plaintes, abonnements) et de deux équipes techniques ASC-1L et ASC-2L (supervision technique et gestion de la maintenance et des pannes ou incidents techniques). Le « Contact Centre » est accessible durant les heures de bureau. Les équipes techniques ASC-1L et ASC-2L sont joignables 24 h/24, 7 j/7.

Le système de monitoring de l'ASC prend en charge la surveillance et la sécurisation des systèmes ASTRID, détecte les alarmes préventives, les pannes et les problèmes techniques et autorise des mesures de capacité et de performance. Les processus de fonctionnement de l'ASC sont décrits dans le SLA.

2.3.2 Services de communication mobile et de rappel de personnes

2.3.2.1 Qualité des services

Art. 84

A.S.T.R.I.D. offre à ses utilisateurs des services de communication mobile avec des liaisons rapides, sûres et fiables, une qualité sonore optimale et une confidentialité maximale grâce au cryptage de la communication et à l'authentification des terminaux, ainsi qu'un service de rappel de personnes avec une disponibilité aussi élevée que possible, une couverture nationale et une couverture « indoor » maximale.

Art. 85

Le catalogue des services décrit plus en détail la qualité des services.

2.3.2.2 Équipement terminal

Art. 86

A.S.T.R.I.D. offre à ses utilisateurs la possibilité de fixer des groupes de communication, des niveaux de priorité entre abonnés, et des services. Ces niveaux sont décidés par le Comité Consultatif des Usagers, et implémentés par A.S.T.R.I.D. dans les systèmes de communication mobile.

Art. 87

A.S.T.R.I.D. réalise, après en avoir reçu la demande en bonne et due forme, un contrôle technico-fonctionnel et délivre un certificat aux fabricants pour les modèles de terminaux qui satisfont à un ensemble de critères techniques et fonctionnels.
Les critères de contrôle technico-fonctionnel sont établis en concertation avec le Comité Consultatif des Usagers. Les procédures et les critères sont documentés et disponibles pour tout demandeur.

Art. 88

A.S.T.R.I.D. adapte la liste des équipements terminaux dont la connexion est autorisée sur les systèmes de communication mobile, pour tout nouveau type d'équipement terminal ayant fait l'objet d'un contrôle technico-fonctionnel. Cette liste est publiée sur le site Internet d'A.S.T.R.I.D.

Art. 89

A.S.T.R.I.D. ne peut en aucun cas garantir une interopérabilité illimitée dans le temps, du fait des évolutions (release) inhérentes aux réseaux de communication. La dernière version du logiciel supportée par A.S.T.R.I.D. est publiée sur le site web d'A.S.T.R.I.D. Les modifications en matière de support interviennent en concertation avec le Comité Consultatif des Usagers et après communication avec les utilisateurs. Aucune assistance ne sera fournie sur les terminaux qui ne sont plus supportés.

Art. 90

Il relève de la responsabilité exclusive du client (aussi financièrement) de maintenir à jour les logiciels de l'équipement terminal utilisé afin de pouvoir faire un usage optimal des possibilités offertes par les systèmes ASTRID.

2.3.2.3 Configuration et programmation

Art. 91

En ce qui concerne les systèmes actuels de communication mobile, la configuration et la programmation des systèmes se rapportent notamment :

- au plan de numérotation (numéros d'abonné) ;
- aux groupes de communication ;
- aux droits des abonnés selon le type et la formule de l'abonnement souscrit (« profil »).

La configuration et la programmation du système de communication mobile ASTRID avec un cœur de réseau propre seront déterminées par A.S.T.R.I.D. en concertation avec le Comité Consultatif des Usagers.

Art. 92

A.S.T.R.I.D. gère le plan de numérotation général et définit l'octroi des rangs de numéros aux utilisateurs.

A.S.T.R.I.D. est également tenue d'appliquer au minimum les standards définis par les autorités respectives, chacune en ce qui concerne son organisation ou sa discipline, et établis par le Comité Consultatif des Usagers en ce qui concerne les standards multidisciplinaires.

Dans tous les cas, le Comité Consultatif des Usagers formule pour la première catégorie de clients des conseils notamment en matière de « fleetmapping », de capacité et de priorité et, pour la deuxième catégorie de clients, en ce qui concerne les standards multidisciplinaires.

2.3.3 Dispatching

2.3.3.1 Principes

Art. 93

A.S.T.R.I.D. offre principalement des solutions de prise en charge des appels (call-taking) et de dispatching dans les dispatchings centraux aussi bien pour la police intégrée que pour la sécurité civile et l'aide médicale urgente. Les solutions prennent en compte le caractère unique et les attentes de chacun de ces utilisateurs, et peuvent donc varier au niveau des technologies et/ou de la réalisation. A.S.T.R.I.D. s'inscrit dans les lignes directrices imposées par l'autorité fédérale en matière de standardisation, d'intégration et d'interopérabilité.

Les niveaux de services et performances sont décrits dans le catalogue des services.

2.3.3.2 Dispatching local

Art. 94

A.S.T.R.I.D. propose également à ses utilisateurs des solutions locales de dispatching en mettant à disposition des systèmes locaux et en assurant leur maintenance.

Art. 95

Ces dispatchings locaux permettent selon les modèles d'accéder à un certain nombre de fonctionnalités de dispatching assisté par ordinateur telles que présentes dans les dispatchings centraux.

Art. 96

Les niveaux de services et performances sont décrits dans un contrat de maintenance spécifique entre A.S.T.R.I.D. et ses utilisateurs.

Art. 97

Les utilisateurs des dispatchings locaux sont obligés de convenir des règles de fonctionnement avec les services qui opèrent dans les dispatchings centraux, préalablement à la mise en service, et ce conformément à ce qui a été stipulé pour les services de police dans l'A.R. du 26 juin 2002 concernant l'organisation des centres de dispatching centralisés et du point de contact national. La prise d'appels de secours (100-101-112) ne fait pas partie du service de dispatching.
Les utilisateurs des dispatchings locaux et les services responsables de l'exploitation des dispatchings centraux conviennent que ces derniers doivent toujours être considérés comme solution opérationnelle de rechange pour les dispatchings locaux.

Cette responsabilité n'incombe pas à A.S.T.R.I.D.

Art. 98

Les dispatchings locaux sont décrits dans le catalogue des services.

À la demande d'un utilisateur, A.S.T.R.I.D. remet une offre détaillée pour la mise à disposition d'un ou de plusieurs dispatchings locaux.

2.3.4 Services de support

2.3.4.1 Stations de base mobiles

Art. 99

Les extensions mobiles du système de radiocommunication, qui sont utilisés de façon intégrée avec le système de radiocommunication ASTRID, relèvent de la compétence exclusive d'A.S.T.R.I.D.

La mise à disposition de tels équipements et les règles complémentaires pour l'activation ou la mise à disposition d'une station de base mobile au profit d'un client le temps nécessaire à la gestion d'un événement particulier sont définies par A.S.T.R.I.D. dans le catalogue des services, en concertation avec le Comité Consultatif des Usagers.

Art. 100

Le nombre limité de sorties de la station de base mobile par an et la planification d'utilisation de la station de base mobile sont réalisées en concertation avec le Comité Consultatif des Usagers.

2.3.4.2 Collaboration à d'autres missions d'intérêt général

Art. 101

A.S.T.R.I.D. peut, aux conditions fixées par le Roi, coopérer aux missions d'intérêt général qui sont confiées à un ou plusieurs opérateurs par ou en vertu de l'article 106 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

3 RELATIONS MUTUELLES ENTRE PARTIES CONTRACTANTES

Art. 102

Le présent contrat de gestion règle les relations entre les deux parties contractantes ainsi que les droits, devoirs et responsabilités de chacune d'entre elles. Il ne crée aucun droit ou engagement à l'égard de tiers.

Art. 103

A.S.T.R.I.D. doit remplir les missions de service public décrites dans le présent contrat aux conditions qui y sont définies. Toutefois, il ne lui appartient pas d'intervenir dans le fonctionnement des services, institutions, sociétés ou associations mentionnés à l'article 3 de la loi.

Art. 104

Il appartient à l'État, d'une part, de fournir à A.S.T.R.I.D. les moyens nécessaires afin de remplir ses missions de service public et, d'autre part, de s'assurer que les besoins opérationnels et fonctionnels des services, institutions, sociétés ou associations mentionnés à l'article 3, § 1er, de la loi dans le cadre de la politique de sécurité intérieure de l'État soient rencontrés et ce, selon les modalités décrites dans le présent contrat.

Art. 105

Sans préjudice de toute disposition légale prévoyant des délais plus courts, toutes les autorités publiques fédérales sont généralement tenues de prendre une décision sur les dossiers en suspens établis par A.S.T.R.I.D. dans un délai de 90 jours après la remise du dossier par A.S.T.R.I.D. Si aucune décision n'a été notifiée à A.S.T.R.I.D. dans ce délai, le dossier est censé avoir été approuvé.

4 RELATIONS AVEC D'AUTRES PARTENAIRES

4.1 Relations avec les utilisateurs de systèmes ASTRID

4.1.1 Catégories de clients

Art. 106

La première catégorie de clients potentiels comprend les services, institutions, sociétés ou associations, de droit public ou privé, qui sont visés à l'article 3, § 1er, de la loi et fournissant directement des services dans le domaine des secours et de la sécurité publique ; elle comprend au moins :

- les services de police ;
- les services d'incendie ;
- la protection civile ;
- la Sûreté de l'État ;
- les douanes et accises ;
- les centrales d'urgence 112 ainsi que les services remplissant des tâches d'aide médicale d'urgence, parmi lesquels, notamment, les services ambulanciers agréés à cet effet et les hôpitaux disposant d'une fonction de soins urgents spécialisés ;
- les parquets ;
- les services de protection de la jeunesse ;
- les services de l'administration pénitentiaire ;
- le service des étrangers chargé de la surveillance et du transfert d'illégaux ;
- les services de la Défense ;
- le Centre Gouvernemental de Coordination et de Crise ainsi que les fonctionnaires impliqués dans le planning d'urgence et d'intervention ;
- les services de surveillance des départements régionaux chargés de la gestion des eaux et forêts ;
- les services, institutions, sociétés ou associations institués par ou en vertu de la loi, d'un décret ou d'une ordonnance et chargés de l'aménagement et de la gestion des voies fluviales, des ports de mer et de la marine ;
- les services, institutions, sociétés ou associations institués par ou en vertu de la loi, d'un décret ou d'une ordonnance et chargés de l'aménagement et de la gestion de l'aviation et des aéroports ;
- le service intercommunal côtier des sauveteurs de la Flandre Occidentale ;
- les gestionnaires des routes ;
- la Croix-Rouge de Belgique ;
- les services d'incendie privés ;
- les services d'inspection et de contrôle, institués par ou en vertu de la loi, d'un décret, d'une ordonnance ou d'un arrêté provincial ou communal ;
- d'autres services, institués par ou en vertu de la loi, d'un décret, d'une ordonnance ou d'un arrêté provincial ou communal conformément à l'art. 3 de la loi.

Ces clients sont considérés comme des utilisateurs prioritaires, car ils se rattachent essentiellement à l'exercice de prérogatives de puissance publique.

Art. 107

Dans le cadre de la politique de sécurité intérieure de l'État, A.S.T.R.I.D. ouvrira aussi les systèmes ASTRID, dans les conditions qu'elle aura déterminées et après avis du Comité Consultatif des Usagers, à une deuxième catégorie de clients potentiels : des institutions, sociétés ou associations, de droit public ou privé, qui fournissent à la société, indirectement, des services dans le domaine des secours et de la sécurité.
Font en tout cas partie de cette deuxième catégorie de clients, pour une durée illimitée :

- les services d'ambulance privés, pour les tâches qui ne sont pas exécutées sur ordre des centres 100-112 ;
- les hôpitaux, pour les tâches qui ne sont pas exécutées sur ordre des centres 100-112 ;
- les sociétés de transport public ;
- les entreprises d'utilité publique pour le gaz, l'eau et l'électricité ;
- les sociétés de gardiennage, les sociétés de sécurité et les services de surveillance internes ;
- les personnes ou services chargés de la sécurité lors des manifestations sportives et reconnus comme tels par le Ministre ;
- les services techniques des sociétés télécom ;

Cette deuxième catégorie vise des clients considérés comme des utilisateurs non prioritaires.

Art. 108

L'État fédéral s'engage à ce que la police fédérale, la protection civile, la Sûreté de l'État, le Centre Gouvernemental de Coordination et de Crise, les douanes et le service 112 se connectent obligatoirement, pour leurs radiocommunications, au système de radiocommunication TETRA et aux systèmes de communication mobile avec un cœur de réseau propre d'A.S.T.R.I.D. et utilisent entièrement, pour leurs centres de dispatching, comme décrit aux points 2.3.2 et 2.3.3, les services d'A.S.T.R.I.D. résultant de projets et de développements qui ont été approuvés et réceptionnés de commun accord entre les parties contractantes.

Cette obligation de connexion n'empêche nullement l'exécution par ces services des missions qui leur sont attribuées par ou en vertu de la loi mais vise au contraire à les faciliter.

4.1.2 Règles de conduite vis-à-vis des clients

4.1.2.1 Principes

Art. 109

A.S.T.R.I.D. garantit la confidentialité des données conformément au cadre légal et aux dispositions du catalogue des services.

Art. 110

Dans le cadre de la planification d'urgence et d'intervention, l'autorité administrative responsable de la coordination des différentes phases de ces plans dispose d'une compétence générale de décision dans l'engagement, l'organisation et la configuration fonctionnelle des systèmes ASTRID.

4.1.2.2 Fixation des priorités

Art. 111

A.S.T.R.I.D. s'engage à accomplir ses missions de service public dans le respect du principe de non-discrimination envers ses clients. Toutefois, A.S.T.R.I.D. s'engage à octroyer, pour les services où cela est techniquement possible, la priorité d'accès aux ressources à la première catégorie de clients visée à l'article 106 par rapport à la seconde catégorie de l'article 107, conformément au niveau de service prévu dans le catalogue des services. Pour la communication vocale, cet accès prioritaire est assuré en tout cas.

En ce qui concerne les ressources systèmes, pour l'établissement des niveaux de priorités afin de privilégier l'accès aux services pour les uns par rapport aux autres, en situation de congestion, la fixation de ces niveaux sera établie en concertation avec le Comité Consultatif des Usagers.

En ce qui concerne la gestion des diverses demandes des utilisateurs (plaintes, demandes de changements ou d'extensions, de projets,...), et en concertation avec le Comité Consultatifs des usagers, la priorité sera toujours octroyée aux demandes provenant des clients de la première catégorie.

4.1.2.3 Les contrats avec les clients

Art. 112

Les conditions contractuelles générales approuvées par le Ministre ont trait notamment à la description du service telle que reprise dans le catalogue des services, aux délais de livraison, aux motifs de refus, aux responsabilités, aux conditions de sécurité et de confidentialité, aux modes de facturation et de paiement, au non-paiement, à la mauvaise utilisation, au traitement des litiges, au contrôle technico-fonctionnel d'équipements terminaux et au terme de la fourniture du service.

Art. 113

Dans ses conditions contractuelles générales, A.S.T.R.I.D. définit en particulier quels aspects de l'exploitation des systèmes ASTRID peuvent ou non être exécutés par le client. Elle précise à ce sujet les responsabilités des deux parties. Dans tous les cas, le principe appliqué sera que l'exploitation et la supervision technique restent toujours une responsabilité d'A.S.T.R.I.D.

Art. 114

D'éventuelles modifications des conditions contractuelles générales seront ratifiées par le Ministre dans un délai de 90 jours après l'avis du Comité Consultatif des Usagers. Si aucune décision n'a été notifiée à A.S.T.R.I.D. dans ce délai, ces modifications des conditions contractuelles générales sont censées avoir été ratifiées.

Art. 115

A.S.T.R.I.D. ne peut mettre ses services à disposition d'un client que sur base d'un contrat particulier qui ne peut en aucun cas être contraire au contrat de gestion.

Les dispositions du contrat particulier ont essentiellement pour objet de délimiter les services et leurs fonctionnalités, tels que commandés par le client et délivrés par A.S.T.R.I.D. Le contrat particulier doit décrire clairement les droits et obligations d'A.S.T.R.I.D. et du client en fonction de la spécificité de ce dernier.

Art. 116

Le contrat particulier d'application sur un ensemble spécifique de services est formé par l'ensemble des dispositions du catalogue des services, du SLA, des conditions d'utilisation et de la liste de prix applicable.

4.1.2.4 Gestion des demandes et plaintes

Art. 117

A.S.T.R.I.D. met à la disposition des utilisateurs un Contact Centre qui est le point de contact privilégié pour introduire des demandes et des plaintes.

Chaque demande ou plainte sera identifiée et traitée par A.S.T.R.I.D. conformément à ses processus opérationnels, établis dans le respect des normes ITIL. Les délais de traitement de celles-ci sont établis dans le SLA.

4.1.2.5 Assistance aux utilisateurs

4.1.2.5.1 Contact Centre (ASC)

Art. 118

A.S.T.R.I.D. dispose d'un « service centre » (ASC) tel que décrit au point 2.3.1.5, avec un Contact Centre dont le fonctionnement est décrit dans le SLA.

4.1.2.5.2 Gestionnaire de client

Art. 119

À chaque client d'AS.T.R.I.D. est assigné un gestionnaire de client dont la tâche est d'assurer une proximité entre le client et A.S.T.R.I.D., afin de fournir toute l'information nécessaire à l'utilisation optimale des services offerts.

4.1.2.5.3 Support technique

Art. 120

A.S.T.R.I.D. peut offrir un support technique auprès des utilisateurs qui rencontrent des problèmes avec l'utilisation des systèmes ASTRID ou éventuellement de systèmes s'y connectant.

4.1.2.5.4 Formation

Art. 121

En concertation avec le Comité Consultatif des Usagers ou la plate-forme de concertation CAD 100–101-112, A.S.T.R.I.D. détermine l'assistance qu'elle fournit dans le cadre de la formation visant la première catégorie de clients ; assure au moins la formation des formateurs. En outre, moyennant paiement, elle prendra en charge un rôle de coordination en ce qui concerne l'offre de formations.

Art. 122

A.S.T.R.I.D. soutient ses clients dans le domaine de la formation par une collaboration intensive avec les formateurs et responsables de la formation des différents groupes d'utilisateurs. L'assistance consiste à donner des formations, en recourant ou pas à une expertise externe, et à mettre à disposition de manière structurée la documentation susceptible d'être utile pour élaborer des formations.

4.2 Relations avec le Comité Consultatif des Usagers

4.2.1 Composition

Art. 123

Le Comité Consultatif des Usagers, comme le prévoit l'article 15 des statuts, est composé comme suit :

- un représentant de la police fédérale, désigné par le commissaire général de la police fédérale ;
- un représentant néerlandophone et un représentant francophone de la police locale, désignés par la commission permanente de la police locale ;
- un représentant néerlandophone et un représentant francophone des services d'incendie, désignés par le directeur général de la direction générale Sécurité civile, sur l'avis respectivement du «Netwerk Brandweer» et de l'« Association ReZonWal, Réseau des Zones de secours de Wallonie » ;
- un représentant de la direction générale Sécurité civile, désigné par le directeur général de la direction générale Sécurité civile ;
- un représentant des douanes et accises, désigné par l'administrateur-général de l'administration des douanes et accises ;
- un représentant de la Sûreté de l'État, désigné par l'administrateur-général de la Sûreté de l'État ;
- un représentant de l'aide médicale d'urgence, désigné par le Ministre de la Santé publique ;
- un représentant du Service public fédéral Justice, désigné par le Ministre de la Justice ;
- un représentant de la Défense, désigné par le chef de la division de la communication et des systèmes d'information ;
- un représentant de la direction générale centre de crise, désigné par le directeur général de la direction générale centre de crise ;
- un représentant de la Croix-Rouge Belge.

4.2.2 Missions et fonctionnement

Art. 124

Après avoir obtenu l'accord du conseil d'administration, ce dernier règle le fonctionnement interne du comité. Le comité prend ses décisions par consensus ou, à défaut, à la majorité, à condition de faire part des points de vue minoritaires. En cas de parité, la proposition est rejetée.

Art. 125

Lors de sa première séance, le comité choisit un président et un vice-président parmi ses membres. Leur mandat a une durée de deux ans et est renouvelable. Le président et le vice-président appartiennent à un rôle linguistique différent. Ils ne représentent pas, en principe, le même groupe d'utilisateurs.
Le président siège au comité avec voix consultative uniquement. Le groupe d'utilisateurs dont le représentant a ainsi été élu président par le comité, a le droit de déléguer au sein du comité, un représentant supplémentaire, lequel exercera le droit de vote du groupe d'utilisateurs concerné.

Art. 126

A.S.T.R.I.D. se charge du secrétariat, de la traduction, de l'envoi des convocations et de l'appui matériel du comité.

Art. 127

Le comité :

- conseille le conseil d'administration et le directeur général de la SA A.S.T.R.I.D. dans les délais préétablis à propos des questions qui lui sont soumises et soumet annuellement un avis, conformément à l'article 15, dernier alinéa, des statuts ;
- formule des propositions relatives à l'amélioration des prestations de service par A.S.T.R.I.D. en général et relatives à ses missions spécifiées dans le présent contrat de gestion en particulier ;
- rend un avis sur les propositions de modification au contrat de gestion qui ont un impact financier et/ou opérationnel sur les utilisateurs, avant qu'elles soient présentées au conseil d'administration ;
- détermine les lieux devant recevoir en priorité une couverture ;
- peut demander à A.S.T.R.I.D. de réaliser des analyses spécifiques et d'en faire rapport ;
- élabore et adapte les plans de communication multidisciplinaires ;
- assure une expertise auprès des autorités ou services qui sollicitent ses avis ;
- en concertation avec A.S.T.R.I.D., entreprend les démarches utiles auprès des autorités, services ou organisations externes pour ce qui concerne les matières relevant de ses compétences ;
- rend des avis sur l'acceptation d'un nouveau client de la deuxième catégorie ;
- peut mettre sur pied des groupes de travail techniques pour un système ou service ASTRID spécifique et en organiser la composition et le fonctionnement, avec pour but d'impliquer les utilisateurs dans l'organisation et le suivi de ce système ou service.

4.3 Relations avec la Plate-forme de concertation Astrid Cad 100 - 101 - 112

4.3.1 Composition

Art. 128

La plate-forme de concertation est composée de :

- un représentant mandaté du Service public fédéral Santé publique, Sécurité de la Chaîne alimentaire et Environnement ;
- un représentant mandaté du Service public fédéral Intérieur ;
- un représentant mandaté de la Police Fédérale ;
- un représentant mandaté de la Commission Permanente de la Police Locale ;
- un représentant mandaté d'A.S.T.R.I.D.

Ces représentants peuvent se faire assister par des experts.

4.3.2 Missions et fonctionnement

Art. 129

La plate-forme de concertation AstridCad 100 - 101 - 112 a pour but d'impliquer les futurs utilisateurs dans l'organisation et le suivi des systèmes CAD. A.S.T.R.I.D. reste responsable de la gestion technique.

La plate-forme de concertation formule des propositions pour améliorer les services d'A.S.T.R.I.D. en général, et en particulier en ce qui concerne ses missions telles que définies dans le présent contrat de gestion.

Lors de sa première séance, la plate-forme de concertation choisit un président et un secrétaire, et elle définit les règles de fonctionnement.

Le représentant d'A.S.T.R.I.D. ne pourra pas être choisi comme président. La présidence de la plate-forme sera assurée à tour de rôle annuel par les autres représentants.

Le représentant d'A.S.T.R.I.D. se charge de l'organisation des réunions comme par exemple le secrétariat, les convocations et l'appui matériel.

La plate-forme de concertation définit de commun accord un plan annuel des modifications et extensions techniques nécessaires des dispatchings ASTRID et de tous les systèmes dérivés sur base des besoins opérationnels constatés. Sur base de ce plan, la plate-forme de concertation définit le portefeuille des projets, leur planning d'implémentation ainsi que les moyens financiers nécessaires ; elle fera également des propositions relatives à leur budgétisation.

En cas d'absence d'accord au sein de la plate-forme de concertation sur la façon dont les modifications doivent être réalisées, sur le planning des travaux prévus ou sur les budgétisations, le président en informe le Ministre de la Santé Publique, le Ministre de

l'Intérieur et le président du Conseil d'administration d'A.S.T.R.I.D.

La plate-forme de concertation fera rapport de ses activités au moins une fois par an au Ministre de la Santé Publique, au Ministre de l'Intérieur et au président du Conseil d'administration d'A.S.T.R.I.D.

4.4 Relations avec la commission de sécurité ASTRID

Art. 130

Afin d'augmenter la couverture radio pour les grandes infrastructures, l'article 22 de la loi stipule que le propriétaire se voit imposer, à ses propres frais, la réalisation d'une couverture radioélectrique pour les nouvelles grandes constructions et infrastructures. La commission de sécurité ASTRID juge de la nécessité de couverture selon les critères fixés par l'arrêté royal dont il est question à l'article 133.

À cet égard, la tâche d'A.S.T.R.I.D. se limite strictement à mettre à disposition les spécifications techniques minimales et à vérifier la conformité technique de l'installation. Le propriétaire est seul responsable du niveau de couverture, lequel doit répondre aux exigences posées par la commission de sécurité ASTRID.

Les droits et devoirs des parties sont définis par un accord spécifique entre le propriétaire et A.S.T.R.I.D.

Art. 131

A.S.T.R.I.D. délègue un expert à chaque séance de la commission de sécurité. Cet expert est à la disposition des membres pour répondre à leurs questions, pour donner des avis et pour fournir des informations. L'expert fera également des suggestions visant à améliorer la couverture à l'intérieur des bâtiments ou l'application de la règlementation en vigueur.
A.S.T.R.I.D. recevra chaque mois par voie électronique une liste des lieux où la commission de sécurité a décidé que la couverture radio ASTRID doit être prévue. Dans cette liste, A.S.T.R.I.D. indiquera de manière électronique les constructions et infrastructures pour lesquelles elle n'a pas encore reçu, 2 ans après la date de la décision, une demande d'attestation de conformité. En outre, A.S.T.R.I.D. informera la commission de sécurité immédiatement si elle constate que l'installation jugée conforme par elle ne fonctionne plus ou présente de sérieux défauts de fonctionnement, ou si A.S.T.R.I.D. a déconnecté l'installation de son réseau.

Art. 132

La composition et le fonctionnement de la commission de sécurité ASTRID sont réglés par l'arrêté royal du 25 juillet 2008 déterminant les modalités de constitution et de fonctionnement de la commission de sécurité ASTRID et en précisant ses missions.

Art. 133

Les constructions et infrastructures relevant de cette réglementation sont définies dans l'arrêté royal du 15 décembre 2013 portant la fixation des critères déterminant les constructions et les infrastructures dans lesquelles la couverture radioélectrique ASTRID doit être prévue.

4.5 Relations avec la Régie des Bâtiments

Art. 134

Afin de permettre à A.S.T.R.I.D. l'exécution de sa mission, l'État doit mettre les infrastructures indispensables à sa disposition, dans les délais à convenir entre A.S.T.R.I.D. et les Ministres compétents.

4.5.1 Bâtiments destinés aux dispatchings et commutateurs provinciaux des réseaux de radiocommunication

Art. 135

Les services compétents et le Ministre qui a la Régie des Bâtiments dans ses attributions mettront à temps à la disposition d'A.S.T.R.I.D. les locaux nécessaires pour l'hébergement des dispatchings et des équipements des réseaux de radiocommunication (entre-autres, les commutateurs provinciaux, les équipements de transmission, les systèmes de synchronisation). Seul l'équipement des opérateurs sera installé dans les dispatchings. Les banques de données et l'équipement qu'elles nécessitent seront hébergés par A.S.T.R.I.D. dans des centres de données distincts.

Art. 136

Les locaux disposent d'équipements techniques d'ampleur suffisante (entre autres, alimentation électrique, alimentation de secours, air conditionné), en concordance à la fois avec les réglementations en vigueur et avec les standards du marché. Les modifications aux installations que l'évolution des systèmes ASTRID rend nécessaires sont à charge de la Régie des Bâtiments.

La collaboration de la Régie sera également indispensable pour assurer la fiabilité des équipements techniques situés dans les dispatchings.

Les coûts d'entretien et d'utilisation (eau, énergie, téléphonie) des locaux sont à charge des utilisateurs des dispatchings.

L'accès à l'infrastructure et aux installations techniques est soumis aux consignes de sécurité propres au service occupant. Tous les visiteurs d'A.S.T.R.I.D. ou de ses sous-traitants feront dès lors l'objet d'une enquête de sécurité conformément aux dispositions de la loi du 11 décembre 1998 relative à la classification et aux habilitations de sécurité, telle que modifiée.

Art. 137

En cas de déménagement et de réinstallation dans d'autres bâtiments :

- les bâtiments disposeront des équipements techniques nécessaires ;
- le déménagement et la réinstallation d'un dispatching impliquera l'acquisition d'un local technique complet, suffisamment équipé pour y héberger tous les systèmes ASTRID, sachant que le déménagement de l'équipement du réseau opérationnel est totalement exclu du fait de l'incidence sur les prestations de service.

Art. 138

Un protocole entre A.S.T.R.I.D. et le Ministre qui a la Régie des Bâtiments dans ses attributions prévoit, d'une part, une répartition claire entre les parties des tâches et responsabilités respectives sur le plan des aspects techniques et, d'autre part, l'instauration d'un « Single Point of Contact » qui fait office de coordinateur au plan opérationnel et de deuxième ligne en cas de problème. Une décision de l'Inspection des Finances stipule la répartition des coûts liés au déménagement d'une centrale d'appel urgent.

4.5.2 Stations de base

Art. 139

Le Ministre qui a la Régie des Bâtiments dans ses attributions de même que tous les autres services autoriseront A.S.T.R.I.D. à installer les équipements sur les mâts ou pylônes, propriété de l'État, à condition que :

- A.S.T.R.I.D., en accord avec les usagers des systèmes actuellement installés sur cette infrastructure, prennent les mesures nécessaires pour que les nuisances liées à l'utilisation de ces systèmes restent minimales ;
- le matériel installé ne mette pas en danger la stabilité de l'infrastructure ;
- A.S.T.R.I.D. prenne en charge les coûts financiers résultant des études techniques et de stabilité nécessaires.

Art. 140

Le Ministre qui a la Régie des Bâtiments dans ses attributions mettra à la disposition d'A.S.T.R.I.D. l'espace nécessaire pour installer un « shelter » sécurisé, c'est-à-dire un conteneur technique d'environ 6 m^2, si possible à proximité de chacun de ces mâts ou pylônes.

Art. 141

S'il apparaît que le matériel ASTRID à installer compromettra la stabilité de l'infrastructure existante, le Ministre qui a la Régie des Bâtiments dans ses attributions ou tout autre service fédéral donnera à A.S.T.R.I.D. l'autorisation de construire, aux frais d'A.S.T.R.I.D. et dans le respect des bonnes pratiques et des normes techniques applicables, une nouvelle station de base sur un terrain mis à disposition par la Régie des Bâtiments. Cette station de base sera conçue et implantée de manière telle qu'en cas d'aliénation ou de cession, en tout ou en partie, par la Régie des Bâtiments à des tiers de son bien immeuble grevé d'une station de base, elle génère le moins de nuisances possibles pour le nouveau cessionnaire du bien immeuble.
Le mât ou pylône devient la propriété de la Régie des Bâtiments. A.S.T.R.I.D. est chargée de la gestion, de l'entretien et de l'exploitation de cette station de base.

Dans la mesure et dès le moment où la Régie des Bâtiments se voit octroyer les moyens extrabudgétaires indispensables à cet effet, la Régie des Bâtiments prend à sa charge les coûts de démantèlement de l'ancienne station de base.

Art. 142

En cette matière, un protocole a été conclu entre A.S.T.R.I.D. et le Ministre qui a la Régie des Bâtiments dans ses attributions.

4.6 Relations avec le Ministère de la Défense

Art. 143

La gestion et l'exploitation de l'ancienne infrastructure BEMILCOM ont été transférées à A.S.T.R.I.D. Les modalités du transfert font partie d'une convention distincte entre la Défense et A.S.T.R.I.D.

4.7 Relations avec le Centre de crise

Art. 144

A.S.T.R.I.D. apporte son concours et son assistance au Centre Gouvernemental de Coordination et de Crise dans l'exercice de ses missions d'information et d'alerte des autorités et services compétents et/ou de la population, tel que prévu par l'arrêté royal du 18 avril 1988.
Dans ce cadre, A.S.T.R.I.D. participe à l'implémentation de BE-Alert, la plate-forme centrale de notification du Centre de crise. A.S.T.R.I.D. est elle aussi un utilisateur de BE-Alert, et ce, pour ses propres besoins (notification de ses utilisateurs).

Art. 145

En situation d'urgence nécessitant une coordination stratégique au niveau national et lorsque la cause de cette situation d'urgence est liée à une perturbation du réseau électrique ou du réseau de télécommunication mobile, A.S.T.R.I.D. fait partie des cellules de crise.

Dans les autres cas et si la situation l'exige, A.S.T.R.I.D. peut faire partie des cellules de crise à la demande du centre de crise national.

4.8 Relations avec le Comité de concertation stratégique des usagers

4.8.1 Composition

Art. 146

Conformément à l'article 13 des statuts, le conseil d'administration constitue un comité consultatif dénommé « Comité de concertation stratégique des usagers ».

Le Comité stratégique se compose des personnes suivantes :

- le directeur général de la Sécurité civile
- le président du réseau des zones de secours flamandes (Netwerk Brandweer)
- le président de l'Association ReZonWal, Réseau des Zones de secours de Wallonie
- le directeur général Soins de santé
- le président du Conseil national des secours médicaux d'urgence
- le commissaire général de la Police Fédérale
- le président de la Commission Permanente de la Police Locale (CPPL-VCLP)
- le directeur général du Centre Gouvernemental de Coordination et de Crise

4.8.2 Missions et fonctionnement

Art. 147

Le Comité de concertation stratégique des usagers se réunit à la demande du conseil d'administration et en présence d'une représentation du comité de direction d'A.S.T.R.I.D. en tant qu'expert sur les plans technique et exécutif, pour rendre un avis sur les lignes stratégiques à suivre par A.S.T.R.I.D. ainsi que sur l'évolution du projet ASTRID à long terme.

Le Comité de concertation stratégique des usagers :

- organise une concertation structurelle dans le cadre de laquelle une politique horizontale pour le projet ASTRID au sens le plus large est élaborée ;
- discute de la stratégie et des objectifs du projet ASTRID et tente de lever autant que possible les obstacles à sa réalisation ;
- est associé à la préparation, à la négociation, au reporting, au suivi et à l'évaluation du contrat de gestion en ce qui concerne les dispositions applicables aux organisations utilisatrices ;
- sensibilise les pouvoirs publics ;
- gère les systèmes et services ASTRID dans une perspective stratégico-opérationnelle parallèle et veille à ce que les avis ou décisions des organes consultatifs des organisations utilisatrices soient congruents et cohérents et ne soient pas incompatibles ou opposés.

5 SUIVI ET REPORTING

5.1 Contrôle de la qualité des services

Art. 148

Le contrôle de la qualité des services est centralisé auprès du Governance & Process manager. La maîtrise interne des risques est centralisée auprès du Risk Manager. Les anomalies sont gérées par l'auditeur interne, qui rend compte à ce sujet au Comité d'audit.

5.2 « Balanced scorecard » (BSC)

Art. 149

Pour suivre périodiquement et structurellement le fonctionnement de son organisation et en rendre compte à ses organes de gestion, au Ministre et au Comité Consultatif des usagers, A.S.T.R.I.D. se sert d'un tableau de bord global où les objectifs de l'entreprise sont subdivisés en quatre thèmes : le client, les processus internes, l'aspect apprentissage/développement et la gestion des moyens. Le nombre d'indicateurs a été limité pour maintenir la clarté de l'ensemble et la méthode de mesure et d'évaluation a été déterminée individuellement pour chacun de ces indicateurs.

Les indicateurs utilisés par A.S.T.R.I.D. sont notamment :

- la disponibilité des systèmes et des services fournis ;
- la qualité des processus suivis au profit des utilisateurs : gestion des incidents, problèmes et adaptation évolutive des systèmes et services ;
- le mode d'exécution des projets stratégiques ;
- l'efficacité du traitement des questions et plaintes ;
- l'évolution du nombre d'abonnements et d'utilisateurs de tous les services ;
- la gestion de la facturation et des débiteurs ;
- l'information des clients quant aux SLA atteints ;
- la satisfaction des utilisateurs.

6 FINANCES

6.1 Équilibre financier de l'exploitation menée

6.1.1 Généralités

Art. 150

La gestion générale doit être empreinte de parcimonie.

À cette fin, A.S.T.R.I.D. examinera régulièrement comment optimiser ses coûts d'exploitation et d'investissement en tenant compte du niveau requis de qualité de ses services.

Les prestations de services non repris dans ses missions de service public qui sont susceptibles de ne pas générer suffisamment de revenus pour couvrir leurs coûts de fourniture, y compris une contribution adéquate aux coûts communs, seront évaluées et adaptées voire abandonnées eu égard au principe de parcimonie.

Art. 151

Lors de la réalisation de son objet légal, A.S.T.R.I.D. agira légalement et efficacement (c'est-à-dire de manière efficace, efficiente et qualitative).

Art. 152

A.S.T.R.I.D. ne peut réaliser les services décrits dans le présent contrat de gestion ainsi que les adaptations et élargissements évolutifs des systèmes et services ASTRID qu'à la condition que les moyens financiers aient été fournis et/ou leurs conséquences financières approuvées par les mécanismes de contrôle instaurés par la loi (cf. articles 17, 18 et 19 de la loi).

6.1.2 Amortissements

Art. 153

Les durées d'amortissement comptable sont déterminées par le conseil d'administration et transcrites dans les règles d'évaluation, et ce conformément à l'article 28 de l'arrêté royal du 30 janvier 2001 portant exécution du code des sociétés.

6.1.3 Revenus

Art. 154

De manière générale, A.S.T.R.I.D. dispose des revenus suivants :

- revenus de l'exploitation ;
- revenus de toute vente de biens et services ;
- intérêts sur les avoirs de ses comptes financiers ;
- revenus provenant de placements et/ou participations ;
- subvention attribuée par l'État dans le cadre de l'exécution des missions de service public ;
- toute subvention attribuée par toute autorité dans le cadre de l'exécution de missions particulières dans les limites de ses missions de service public ;
- revenus provenant de dons.

6.1.4 Rythme d'investissement

Art. 155

La programmation des investissements des systèmes ASTRID doit être conforme aux dispositions des différents marchés publics ainsi qu'au plan d'investissement (cf. article 159).

Art. 156

A.S.T.R.I.D. assure la surveillance qualitative et quantitative des investissements et veille à leur exécution dans les délais stipulés.

6.1.5 Plan d'entreprise

Art. 157

Le conseil d'administration établit un plan d'entreprise pour cinq ans et le met à jour annuellement le cas échéant.

Art. 158

Le plan d'entreprise est soumis pour avis au Comité Consultatif des Usagers et au Comité de Concertation Stratégique des Usagers. Après l'accord du Ministre du Budget, le plan d'entreprise est soumis à l'approbation du Ministre, qui communiquera sa décision à A.S.T.R.I.D. dans un délai de 60 jours après la transmission du plan d'entreprise par A.S.T.R.I.D. Si aucune décision n'a été notifiée à A.S.T.R.I.D. dans ce délai, le plan d'entreprise est censé avoir été approuvé.

Art. 159

Le plan d'entreprise contient au moins les éléments suivants : la stratégie de la société, l'analyse SWOT, la description des clients, la description des produits et des services, l'approche commerciale, l'approche opérationnelle, l'organisation et les moyens, le planning général, le plan financier (incluant le plan d'investissements) et la gestion des risques.

6.2 Attribution, conditions et limites des subventions de l'État

6.2.1 Généralités

Art. 160

Ce titre détermine les conditions et les modalités de calcul des subventions à charge du budget général des dépenses du Royaume à titre de couverture de certaines dépenses qui découlent des missions de service public d'A.S.T.R.I.D.

Sauf stipulation contraire du présent contrat de gestion, les subventions d'État visées par le présent contrat de gestion servent à financer les coûts d'exploitation autres que les coûts d'investissement dans les systèmes ASTRID.

6.2.2 Frais d'exploitation

Art. 161

L'État, représenté par le Ministre du Budget et le Ministre, s'engage à inscrire annuellement un montant au budget de l'Intérieur, au profit de la SA A.S.T.R.I.D., à titre de couverture de ses frais d'exploitation.

Art. 162

Les frais d'exploitation à subventionner sont répartis en centres de coûts correspondant aux systèmes ASTRID décrits ci-dessus et selon trois facteurs de coûts :

1°) Frais d'entretien liés à l'infrastructure des systèmes, notamment les frais relatifs :

- à la maintenance et la réparation de l'infrastructure, y compris un stock de pièces de rechange, la mise à jour des outils de test et de training aux systèmes ;
- à la maintenance élargie aux logiciels, aux bases de données et aux extensions correspondantes des systèmes ASTRID y compris la mise à disposition de techniciens 24/7 affectés à la prise des appels techniques ;

- à la maintenance des outils périphériques de contrôle et de surveillance qualifiés plus spécifiquement de « Operations & Business Support Systems » dont notamment, la plateforme de surveillance à distance du réseau et le logiciel servant au calcul des données facturables.

2°) Frais de fonctionnement liés à l'infrastructure des systèmes (fourniture de services), notamment :

- les frais de location et d'adaptation de terrains (travaux architectoniques) ;
- les frais de location et/ou d'adaptation des stations de base ;
- les coûts de nouvelles stations de base ou le remplacement de stations de base existantes ;
- les frais d'installation ou d'adaptation des fournitures publiques et les abonnements, frais de location et coûts d'utilisation y relatifs, à l'exception des coûts pour les dispatchings centraux ;
- les frais d'abonnement de toutes les lignes reliées aux dispatchings centraux ;
- les droits de licence redevables à l'I.B.P.T. ;
- les frais de location des liaisons fixes ;
- les frais d'achat des appareillages et systèmes de programmation, de mesure et de test nécessaires afin de garantir le bon fonctionnement des systèmes ASTRID ;
- les frais d'achat d'appareils de démonstration ;
- les frais liés à l'utilisation de centres de données ;
- les coûts d'optimisation du réseau ;
- les frais des « security management services ».

3°) Frais de fonctionnement de la société (fonctionnement de la SA et autres prestations en sous-traitance), notamment :

- les frais liés à la gestion du personnel, y compris les formations et le bien-être au travail ;
- les frais de consultance externe spécialisée ;
- les frais de location des bâtiments de la société et les frais y afférents pour l'installation ou l'adaptation des fournitures publiques et des dispositifs de sécurité, de même que les abonnements, frais de location et coûts d'utilisation y relatifs ;
- les frais d'aménagement et d'équipement des bureaux, y compris l'infrastructure bureautique et de télécommunication ;
- les frais découlant des activités de marketing, communication et formation, des relations externes et du développement commercial de la société ;
- les frais de participation à des organismes internationaux utiles pour l'évolution des systèmes et services ;
- les coûts de l'outillage et de l'équipement, y compris les systèmes informatiques, destinés à la bureautique ;
- les frais de fournitures de bureau ;
- les frais d'entretien des moyens décrits ci-dessus.
- les frais en exécution de la loi du 30 juillet 2018 relative à la protection des personnes physiques à l'égard des traitements de données à caractère personnel et du règlement général sur la protection des données (UE/2016/679) du Parlement européen et du Conseil du 27 avril 2016.

Art. 163

Les frais d'exploitation décrits ci-dessus ne sont subventionnés par l'État que pour autant qu'ils soient imputables à l'exécution des missions de service public d'A.S.T.R.I.D. telles que définies dans la loi.

Pour les services publics constituant des services non économiques, l'État attribue à A.S.T.R.I.D. une dotation destinée à couvrir les frais d'exploitation tels que décrits ci-dessus.

Pour les services publics d'A.S.T.R.I.D. constituant des services d'intérêt économique général, la compensation attribuée par l'État à A.S.T.R.I.D. est limitée aux frais nets directs fixes et variables liés aux services concernés, ainsi qu'une contribution proportionnelle pour les frais communs tout en tenant compte d'un bénéfice raisonnable.

Lorsqu'A.S.T.R.I.D. exerce des activités ne relevant pas de ses missions de service public, les frais d'exploitation visés au présent article sont réduits d'une contribution adéquate de ces autres activités aux coûts communs.

Art. 164

Les frais de fonctionnement décrits ci-dessus comprennent aussi les investissements dans des actifs immobilisés corporels et incorporels nécessaires à l'exécution de la gestion administrative d'A.S.T.R.I.D., notamment l'aménagement, et l'équipement des locaux y compris les outils de gestion notamment bureautique.

Art. 165

Le conseil d'administration est autorisé, par décision motivée, à changer la catégorie des montants inscrits comme frais d'exploitation.

6.2.3 Dépenses d'investissement supplémentaires

Art. 166

L'État peut inscrire au budget un subside au profit d'A.S.T.R.I.D. qui est destiné à couvrir des coûts d'investissement supplémentaires et exceptionnels plus les coûts d'exploitation qui y sont liés, tels que décrits à l'article 160, qui sont nécessaires à l'exécution des tâches de service public pour les dispatchings en particulier, permettant à A.S.T.R.I.D. de poursuivre l'optimisation et/ou l'extension de ses systèmes et services.

De tels coûts d'investissement supplémentaires recouvrent les coûts d'appareillage, d'équipements et de services pertinents en matière de coûts salariaux, d'études, d'installation et de maintenance.

Art. 167

Le caractère exceptionnel des investissements supplémentaires qui peuvent entrer en ligne de compte conformément à l'article 166 doit au préalable être soumis au Ministre et au Ministre du Budget pour validation avant de les reprendre dans le dossier budgétaire. Les investissements supplémentaires destinés aux départements qui relèvent de la compétence

du Ministre de la Santé Publique devront également être soumis préalablement au Ministre de la Santé Publique pour validation.

6.2.4 Conditions d'attribution

6.2.4.1 Dotations de fonctionnement

Art. 168

La dotation annuelle pour l'année A est attribuée par l'État aux conditions suivantes :

- elle doit être demandée au Ministre, en exécution du présent contrat de gestion et par une requête motivée, au plus tard le 1er mai de l'année A-1 ;
- elle doit être basée sur une estimation des besoins pour l'année A tels qu'extrapolés des chiffres comptables les plus concrets possibles (cf. comptes annuels) et sur le plan d'entreprise approuvé par le Ministre ;

6.2.4.2 Subsides d'investissement supplémentaires

Art. 169

Les subsides d'investissement supplémentaires demandés pour les centres d'appels d'urgence gérés conjointement par les trois disciplines qui les gèrent (Police intégrée, Santé Publique et Intérieur) pour l'année A seront attribués aux mêmes conditions si les dispositions suivantes sont respectées :

- une distinction doit être établie entre crédits d'engagement et crédits de liquidation pour trois destinations budgétaires couvrant annuellement :
  - des dépenses annuelles de fonctionnement, d'entretien des systèmes et d'encadrement par du personnel ou des prestataires de services ;
  - des investissements ;

- le crédit d'engagement et celui de liquidation des dépenses annuelles du subside de fonctionnement, d'entretien et de personnel ou des prestataires de services sont effectués simultanément à 100 %.

6.2.5 Limitations

Art. 170

L'État fédéral inscrit annuellement au budget général des dépenses, une dotation selon le plan d'entreprise portant sur les centres de coûts définis à l'article 162.

Art. 171

Le montant de la dotation annuelle pour le fonctionnement de l'organisation et celui des systèmes ASTRID sera fixé conformément à l'article 161 et s'élève à 53,160 millions d'euros en 2023 et à 59,366 millions d'euros à prix constant de 2024.

À partir de l'exercice budgétaire 2024, le conseil des ministres peut déroger à ce plafond sur la base de projets nouveaux identifiés requérant le cas échéant, des dépenses de fonctionnement complémentaires.

Au terme du contrat de gestion couvrant une période quinquennale, une situation comptable cumulative des soldes des dotations utilisées chaque année sera dressée à chaque fin d'exercice et au plus tard le 31 décembre 2027, permettant une restitution des surplus à l'État.

Le solde au 31 décembre 2022 constitué par le cumul des surplus ou déficits comptabilisés chaque année lors du 3ième contrat de gestion ne sera pas restitué au 31 décembre 2022 et sera utilisé pour pourvoir aux coûts de fonctionnement lors de la période de ce nouveau contrat de gestion.[1]

Dans le cadre des services d'intérêt économique général, les dotations à restituer excédant la compensation plafonnée évoquée à l'article 163 seront aussi reprises dans cette situation.

Art. 172

Le fonctionnement de l'organisation est couvert par la dotation plafonnée.

Art. 173

Le fonctionnement du réseau de paging, qui ne bénéficie d'aucune refacturation aux utilisateurs, est couvert par la dotation sans limitation.

Art. 174

Le fonctionnement des dispatchings strictement destinés au traitement des appels 101 et 112, qui ne bénéficient d'aucune refacturation, est couvert par la dotation sauf pour ce qui concerne le fonctionnement des outils de réinvestissements consentis dans le cadre du subside d'investissement supplémentaire des centres d'appels urgents.

En ce qui concerne le subside d'investissement supplémentaire destiné aux centrales d'appels urgents, le crédit d'engagement et le crédit de liquidation pour les dépenses annuelles du subside destiné au fonctionnement, à l'entretien des systèmes et à l'encadrement par du personnel ou par des prestataires de services sont fixés à un montant annuel garanti à prix constant de 2023 de 5,500 millions d'euros en 2023 et, à prix constant de 2024, de 7,842 millions d'euros dès 2024 à la suite du transfert du budget du SPF Intérieur vers A.S.T.R.I.D. pour la gestion des centrales 112.

6.2.6 Versement

6.2.6.1 Dotations de fonctionnement

Art. 175

Les dotations annuelles de l'État sont engagées à 100% et liquidées en 3 tranches. Une première tranche du montant, à concurrence de 50%, sera versée au plus tard le premier jour ouvrable du mois de mai de l'année concernée ; une deuxième et troisième tranche du

[1] Conformément à l'avis du Budget validé par le gouvernement, ce paragraphe n'est pas d'application.

montant attribué, soit deux fois 25% restants, seront versées au plus tard le premier jour ouvrable du mois d'octobre et du mois de décembre de l'année concernée.

6.2.6.2 Subsides d'investissement supplémentaires

Art. 176

Les subsides d'investissement supplémentaires demandés pour les centres d'appels urgents seront versés sur présentation d'une déclaration de créance, soumise à l'accord de l'Inspecteur des Finances pour la liquidation de l'encours de projets et des dépenses d'investissements. Les dépenses corrélées d'entretien, de fonctionnement et de personnel sont engagées et liquidées à 100 % et versées en deux tranches.

Une première tranche du montant, à concurrence de 50 %, sera versée au plus tard le premier jour ouvrable du mois de mai de l'année concernée ; une seconde tranche du montant attribué, soit les 50 % restants, sera versée au plus tard le premier jour ouvrable d'octobre.

6.2.7 Contrôle de l'emploi des dotations de l'État

Art. 177

Chaque année, à la date de clôture de l'exercice, A.S.T.R.I.D. transmet au Ministre les coûts réellement exposés et les revenus tirés de l'exécution de ses missions de service public pour l'année A-1.

Art. 178

Le contrôle sur l'établissement des dotations de l'État est réalisé conformément à l'arrêté royal du 20 mai 2022 relatif au contrôle administratif et budgétaire.

Art. 179

Le contrôle de l'utilisation des subventions de l'État est réalisé suivant les modalités des articles 17 et 18 de la loi ASTRID du 8 juin 1998 relative aux radiocommunications des services de secours et de sécurité.

Art. 180

À la clôture de chaque exercice, en préparation au contrôle de l'utilisation de la dotation, un bilan sera soumis aux commissaires du gouvernement avec mention du subside obtenu et de son utilisation.

6.3 Emprunts contractés par A.S.T.R.I.D.

Art. 181

Les emprunts contractés par A.S.T.R.I.D. sont conclus en collaboration avec l'administration de la Trésorerie et selon ses directives, entre autres pour ce qui concerne la consultation de la concurrence.

7 TARIFS

7.1 Tarifs relatifs aux missions de service public d'A.S.T.R.I.D.

7.1.1 Principes généraux

Art. 182

Sans préjudice des tarifs des services fixés à l'article 184, les tarifs des services non économiques sont calculés à prix coûtant, sans marge bénéficiaire et sous déduction des dotations reçues de l'État pour le fonctionnement d'A.S.T.R.I.D.

Art. 183

Sans préjudice des tarifs des services fixés à l'article 184, les tarifs des services d'intérêt économique général sont calculés à prix coûtant, avec marge bénéficiaire et paiement de l'impôt sur le bénéfice, déduction faite de la compensation d'État. Compte tenu que la compensation d'État est établie afin de proposer le service à un tarif acceptable par les services de secours et de sécurité pour en promouvoir l'utilisation dans le cadre de la politique de sécurité intérieure.

Art. 184

Les tarifs des services commerciaux sont calculés au juste prix, c'est-à-dire au moins à prix coûtant, avec marge bénéficiaire conforme au marché, et paiement de l'impôt sur le bénéfice.

Art. 185

Le prix inclut tous les coûts directs, fixes et variables, liés au service, et une juste allocation des coûts indirects, fixes et variables, communs à plusieurs services. L'allocation est en principe basée sur le taux d'utilisation par le service de la ressource commune à plusieurs services, sauf cas particulier y dérogeant qui sera alors documenté et justifié.

En outre, la méthode du « Long Run Average Incremental Cost » (coût marginal moyen à long terme) est utilisée pour le calcul du prix coûtant. Cette méthode consiste à rechercher un équilibre sur le long terme entre d'une part tous les coûts (d'investissement, d'implémentation, de fonctionnement, et d'objectif de rentabilité du capital utilisé) et d'autre part les revenus générés par la vente du service sur cette même période.

7.1.2 Tarifs par service

Art. 186

Les tarifs ci-dessous sont en vigueur au 1er janvier 2023 :

Tarif annuel pour les services non économiques :
- services de radiocommunications : 428 euros hors TVA (TETRA all in)
- services de paging : 76 euros hors TVA
- services de communication mobile à large bande : correspond aux conditions de prix fixées dans le marché public, sans marge bénéficiaire pour A.S.T.R.I.D.

8 RESPONSABILITÉ

Art. 191

Lors de l'exploitation des systèmes ASTRID, A.S.T.R.I.D. doit veiller à optimiser les niveaux de performance imposés.

Sauf faute grave avérée, elle ne peut jamais être tenue responsable des dommages directs ou indirects résultant de l'usage des systèmes ASTRID ou des équipements terminaux y connectés.

9 DISPOSITIONS DIVERSES

9.1 Marchés publics

Art. 192

A.S.T.R.I.D. est soumise aux dispositions de la loi du 17 juin 2016 relative aux marchés publics. Elle est un pouvoir adjudicateur au sens de l'article 2, 1°, c), de cette loi.

Art. 193

Les travaux, fournitures et services sensibles au sens de la loi du 13 août 2011 relative aux marchés publics et à certains marchés de travaux, de fournitures et de services dans les domaines de la défense et de la sécurité relèvent du champ d'application de cette dernière loi.

9.2 Personnel

Art. 194

Les postes vacants de la SA A.S.T.R.I.D. sont rendus publics.

Ingrid Moerman
Conseil d'administration A.S.T.R.I.D.
Présidente

Annelies Verlinden
Ministre de l'Intérieur,
des Réformes institutionnelles et
du Renouveau démocratique

Tarif annuel pour les services d'intérêt économique général :
• services de radiocommunications : 724 euros hors TVA
• services de paging : 187 euros hors TVA

Les tarifs des services non économiques et des services d'intérêt économique général seront revus après accord du Ministre de l'Intérieur et après avis du Conseil Consultatif des Usagers.

Les tarifs des nouveaux services d'intérêt économique général non repris ci-dessus seront fixés sur la base du principe défini à l'article 183, après accord du Ministre de l'Intérieur et après avis du Comité Consultatif des Usagers.

Art. 187

Tous les tarifs peuvent être adaptés deux fois par an (le 1er janvier et le 1er juillet) aux fluctuations de l'indice des prix à la consommation.

Art. 188

Outre les tarifs visés à l'article 186, A.S.T.R.I.D. peut facturer les coûts suivants au client :

- coûts pour les communications lors des éventuels dépassements de la norme fixée dans le catalogue de service;
- coûts pour les éventuelles connexions et raccordements vers d'autres réseaux tels que le PSTN (Public Switched Telephone Network) ;
- coûts administratifs et financiers : coûts découlant des services administratifs particuliers ;
- la TVA ;
- une compensation proportionnelle des impôts sur les mâts et pylônes imposés à A.S.T.R.I.D. par les autorités locales dans les abonnements des utilisateurs locaux concernés.

7.2 Tarifs pour des services fournis sur une base commerciale

Art. 189

En vertu de l'arrêté royal du 21 décembre 2004 en exécution de l'article 3, § 3, de la loi du 8 juin 1998 relative aux radiocommunications des services de secours et de sécurité, A.S.T.R.I.D. est autorisée à fournir des services sur une base commerciale.

Art. 190

Pour les services fournis sur base commerciale, A.S.T.R.I.D. peut fixer librement ses tarifs et structures tarifaires. Dans ce cas, elle est obligée d'imposer des tarifs qui ne faussent en aucun cas la concurrence et pour lesquels une marge bénéficiaire acceptable est prise en compte.

Pour une même prestation de service, A.S.T.R.I.D. doit également pratiquer un prix unique pour toute la Belgique.