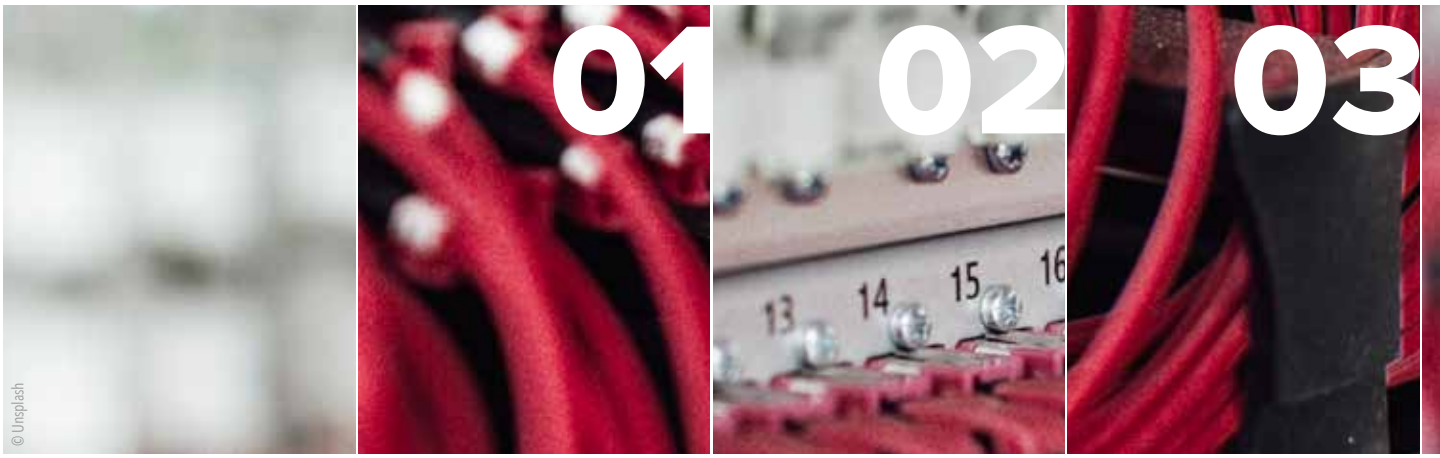
2020 RAPPORT ANNUEL

© Photonews

CONTENU



© Unsplash

04 **Le mot du Directeur Général**

06 **RÉALISATIONS**

07 2020 en chiffres

10 **RENOUVELLEMENT DES INFRASTRUCTURES**

11 Mid Life upgrade bouclé !

14 Déménagement du CIC de Bruxelles

15 Blue Light mobile : version III en préparation

16 **ASTRID À L'ÈRE DU CORONAVIRUS**

17 ASTRID face au Coronavirus : une belle résilience !

22 **DES APPLICATIONS QUI SAUVENT DES VIES**

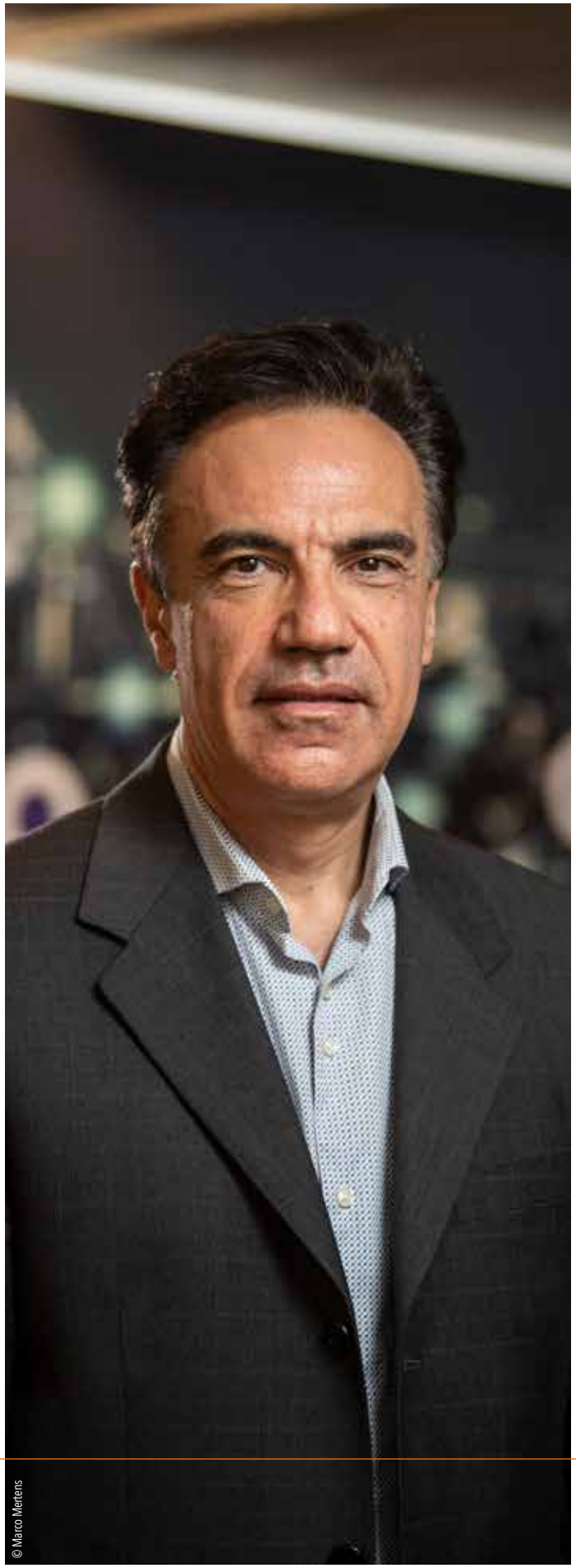
23 Le menu à option facilite le travail des services de secours

24 **LA BELGIQUE PEUT MIEUX LOCALISER LES NUMÉROS ÉTRANGERS DANS DES SITUATIONS D'URGENCE**

28 **CAP SUR L'AVENIR**

29 ASTRID se renouvelle pour faire face aux défis à venir

30 **BROADWAY : LES PROTOTYPES EN PRÉPARATION**



© Marco Mertens

2020 est l'année qui clôture le plan d'investissement "Mid Life upgrade" qui a consisté à mettre à jour tous les services, c'est-à-dire le réseau radio TETRA, le réseau paging, l'équipement et l'infrastructure pour les centres d'appel d'urgence et le service BLM, afin de les mettre au goût du jour, de remplacer les appareils en bout de vie, de les mettre à niveau des nouvelles normes technologiques et ainsi d'assurer la pérennité de ces services pour les prochaines années.

Après plusieurs années de travail acharné par les équipes, la dernière phase de ce plan multi-annuel a été achevé avec succès avec la migration du centre d'appel de la province d'Hainaut en décembre 2020.

Compte tenu de la mission d'ASTRID qui est de mettre à disposition des services de secours et de sécurité les solutions de radiocommunication et l'équipement des centres d'appel 101 et 112 et puisque ces solutions couvrent des situations où la vie humaine peut être mise en jeu, il est primordial de pouvoir assurer la continuité des services même en cas de défaillance technique. L'approche traditionnelle qui vise à rendre les solutions les plus redondantes possibles s'avère actuellement insuffisante pour empêcher ces défaillances techniques au vu de la complexité croissante des systèmes

informatiques. Ces dernières années, ASTRID a donc investi également pour concevoir et mettre en place des systèmes de backup destinés à maintenir la continuité des services en cas de panne majeure des solutions redondantes, le cas échéant, en mode dégradé. En 2021, un effort particulier sera fourni afin d'optimaliser ces systèmes de backup et de

ASTRID se doit de se tourner résolument vers l'avenir.

collaborer avec les organisations utilisatrices pour qu'elles les adoptent dans leur propre plan de continuité de service de telle sorte que les opérateurs et agents aient toujours une solution pour effectuer leur mission même en cas de 'bug' informatique.

Ce plan 'Mid Life upgrade' étant clôturé, il est temps de se tourner vers l'avenir. Le premier semestre de 2021 sera consacré à élaborer un nouveau plan qui permettra d'ici quelques années de mettre à disposition des services de secours et de sécurité un réseau radio 5G adapté à leurs besoins spécifiques 'mission-critical'.

ASTRID se doit donc de se tourner résolument vers l'avenir pour accompagner les besoins de ses usagers qui évoluent de plus en plus vite tout en veillant à garder les pieds sur terre pour garantir une fiabilité élevée de ses systèmes, car les services de secours et de secours en dépendent, et donc indirectement, tous les citoyens. C'est un équilibre essentiel que nous ne perdons pas de vue.

Enfin, on ne peut faire le bilan de l'année sans parler de la crise sanitaire sans précédent que nous connaissons encore aujourd'hui en 2021. Cette crise du COVID a eu pour conséquent l'annulation des User Days 2020. Cependant, pour terminer avec une note positive, nous ne pouvons que féliciter et remercier tous les services de secours et de sécurité, les équipes d'ASTRID et ses sous-traitants pour avoir fait preuve, dans cette crise, d'une résilience remarquable, ce qui a permis de continuer à assurer les services à la population sans interruption et sans baisse dans l'engagement vis-à-vis d'elle.

Merci à tous.

Salvator Vella
Directeur Général

© Belga Images

RÉALISATIONS

2020 EN CHIFFRES

81.455 terminaux radio et paging
En 2020, le nombre d'usagers des services de radio et paging a augmenté de 1.169 terminaux connectés. Prévu à l'origine pour 40.000 usagers en 1998, la capacité des systèmes a été rehaussée pour absorber la connexion de 81.455 terminaux – radios et pagers – à fin 2020.

Les services publics (utilisateurs de catégorie 1 avec accès prioritaire) constituent 91% du parc de terminaux des usagers.
Les auxiliaires privés de la sécurité intérieure (utilisateurs de catégorie 2) détiennent 9% du parc de terminaux.

2 millions de contacts radio chaque jour
En 2020, plus 2 millions de contact radio ont été établis chaque jour. Le réseau radio a traité plus de 11,2 millions de minutes de communication. Les communications de groupe en constituent la majeure partie :

- 71 637 minutes d'appels individuels ;
- 291 minutes de paquets de données.

L'utilisation du réseau TETRA a baissé de -8,06% par rapport à l'année 2019, vraisemblablement des suites de la crise sanitaire de 2020 et la forte baisse du nombre d'événements qui ont eu lieu, ce qui a engendré moins d'interventions des services de police et de secours. Cette baisse est relativement faible ; cela démontre l'importance du réseau TETRA au quotidien, même en dehors des événements de grande envergure.

Cette diminution des minutes de communication est à observer en parallèle des nombres d'appels de groupe et individuels. Ces derniers ont également baissé au cours de l'année 2020 mais dans de moindres proportions. Les appels de groupe ont diminué de -6% et les appels individuels de -18%. Outre la communication vocale, le réseau TETRA offre un service de communication textuelle sous forme de message court (nommé SDS). L'année 2020 totalise presque 2,3 milliards messages courts échangés contre 1,9 milliards en 2019, soit un bond de +21% du service.

Les quantités décrites ci-dessus représentent un usage quotidien de :

- 30 658 minutes de conversation par jour ;
- 6,2 millions de messages courts (SDS) échangés par jour

Le réseau TETRA a affiché une disponibilité moyenne de 99,99%. Concernant la disponibilité

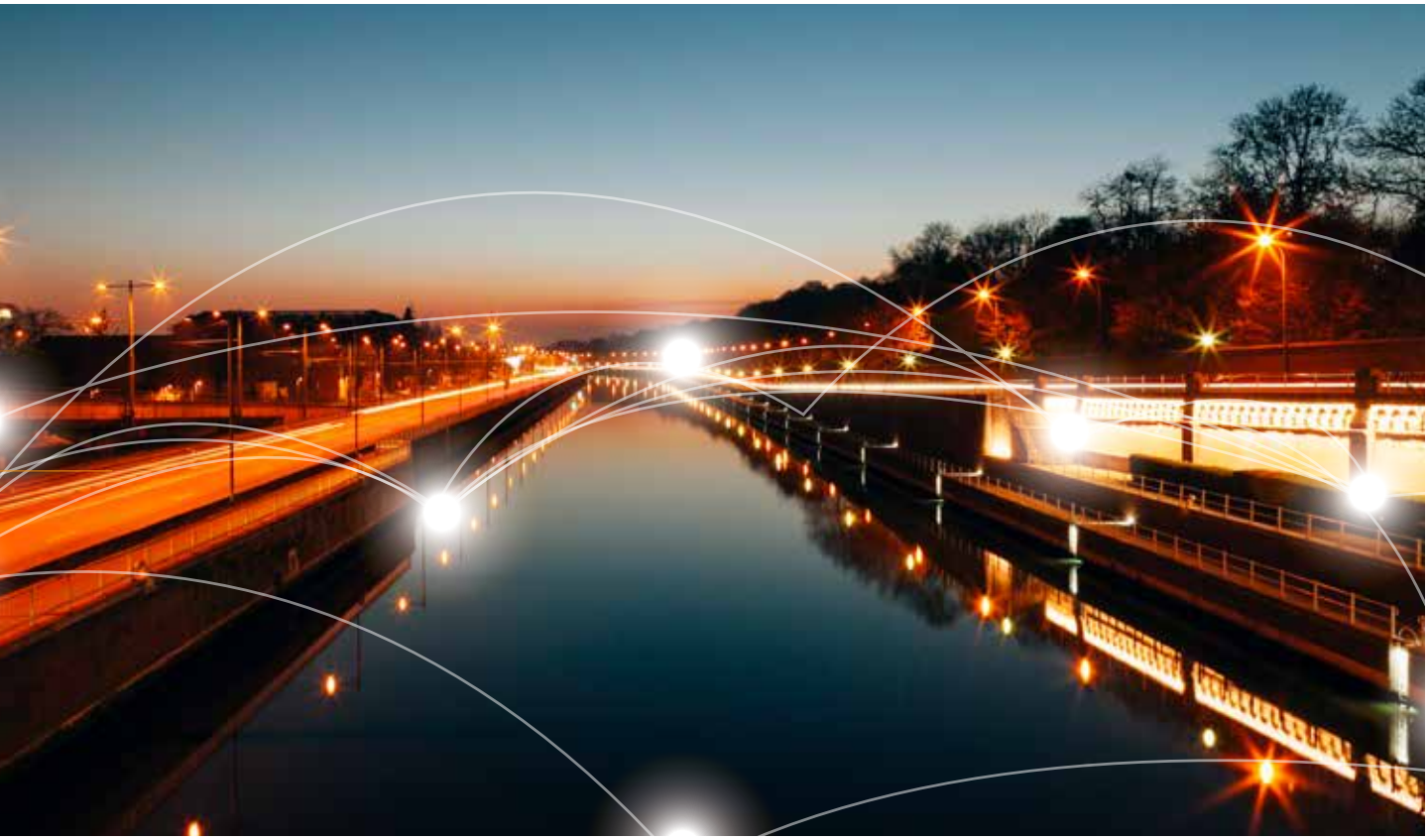
L'utilisation du réseau TETRA a baissé par rapport à l'année 2019, vraisemblablement des suites de la crise sanitaire de 2020 et la forte baisse du nombre d'événements qui ont eu lieu.

En 2020, le réseau radio s'est vu agrandi de 10 stations de base.

moyenne par station de base (mât ou antenne-relais), un seul cas de Grade of Service[1] supérieur à 10% a été constaté à un moment sur les stations de base. En 2019, 18 cas avaient été constatés. Ce niveau de disponibilité représente un excellent résultat qui démontre que les investissements liés au programme d'investissement 'Mid Life upgrade' portent leur fruit.

En 2020, le réseau radio s'est vu agrandi de 10 stations de base pour totaliser 585 sites sur le territoire national. Les nouveaux sites sont répartis comme suit : deux en Région de Bruxelles-Capitale, deux dans le Namurois, deux dans le Luxembourg, un dans le Limbourg, un dans le Hainaut, un dans le Brabant Flamand et un dernier dans la Flandre Occidentale. 15 nouvelles stations de base sont encore prévues mais dans plusieurs cas, leur construction est freinée par la lourdeur des procédures et les recours sur les permis d'urbanisme octroyés.

[1] Le Grade of Service d'une station de base correspond au pourcentage d'appels mis en attente pendant au moins 5 secondes avant que la communication ne puisse commencer. Le contrat de gestion stipule que le Grade of Service de chaque station de base ne peut excéder 10 %. Cela signifie que la probabilité qu'un utilisateur doive attendre au moins 5 secondes avant connexion doit être inférieure à 10 %.



Plus de 9000 messages par jour pour le système de rappel des personnes

En 2020, 3 352 376 messages de paging (système de rappel de personnes dont les pompiers volontaires) ont été envoyés. La majorité (79%) l'a été via la méthode HTTP-2-Page, 20% via SDS-2-Page et 1% via appels vocaux automatisés. Cela représente en moyenne 9 159 pages par jour.

La disponibilité du réseau paging est définie comme la disponibilité des stations de base. Celle-ci est évaluée grâce à l'émission périodique d'un message de test par le serveur central, auquel les stations de base répondent. En 2020, le réseau paging affiche une disponibilité de 99,99%.

Plus de 9 000 appels par jour dans les centrales 101-112

En 2020, les centres d'appel ont traité 3.389.831 appels. Cela fait une moyenne journalière de 9 287 appels par jour. La durée totale des appels est de 107 017 heures. La durée moyenne d'un appel est de 114 secondes.

7.355 cartes Blue light mobile en service

Blue Light Mobile est un service d'ASTRID qui utilise les réseaux mobiles commerciaux et qui permet aux services de secours et aux gestionnaires de crise de bénéficier de communications prioritaires. Blue Light mobile offre en effet une priorité sur le réseau Proximus en cas de crise. Les cartes SIM Blue Light Mobile offrent également l'accès à tous les réseaux nationaux et un service high speed data entièrement sécurisé.

Au 31 décembre 2020, 7.355 cartes SIM Blue Light Mobile sont en service (+ 722 en 2020).

2.070 Interventions techniques

Au total, 2.070 mises à jour de configuration techniques ont été réalisées pendant l'année sur les services par ASTRID, toujours en concertation avec les utilisateurs de terrain. L'ASTRID Service Centre a également géré 34 456 appels durant l'année 2020. La durée totale des appels a été de 1.344 heures.

02

© Marco Mertens

RENOUVELLEMENT DES INFRASTRUCTURES

Fin 2020, le "Mid Life upgrade" a été bouclé. Cette vaste opération de renouvellement de toutes les infrastructures permettra au réseau radio et paging ainsi qu'aux centres d'appels 101-112 de fonctionner de manière optimale jusqu'en 2030. Retour sur ce projet ambitieux, qui s'est étalé sur six années.

MID LIFE UPGRADE BOUCLÉ !

Face au vieillissement des équipements, dont certains étaient installés début des années 2000, ASTRID a lancé dès 2015, en concertation avec les organes représentatifs des utilisateurs, plusieurs projets de mise à niveau technologique : le "Mid Life upgrade". Ces opérations étaient nécessaires afin de prolonger la durée de vie des infrastructures et surtout garantir la continuité et la qualité des services aux usagers.

Réseau radio

Dans le cadre du "Mid Life upgrade" lancé en 2015, le renouvellement de l'ensemble des émetteurs du réseau radio a été finalisé fin novembre 2019.

Un programme d'investissement complémentaire au "Mid Life upgrade" prévoyait également une amélioration de la couverture radio du réseau par la construction d'une trentaine de mâts radio supplémentaires. Les sites sélectionnés pour ces nouveaux mâts sont ceux définis comme prioritaires par le Comité Consultatif des Usagers. Des concertations avec les communes concernées sont en cours et les premiers travaux ont débuté en mai 2018. A l'heure actuelle, 14 mâts (dont les 10 construits en 2020) sont opérationnels, 4 sont en cours de construction. 7 attendent le permis de bâtir et, pour les 4 derniers mâts, un permis d'urbanisme sera introduit en 2021 (le détail du projet est repris la par suite).

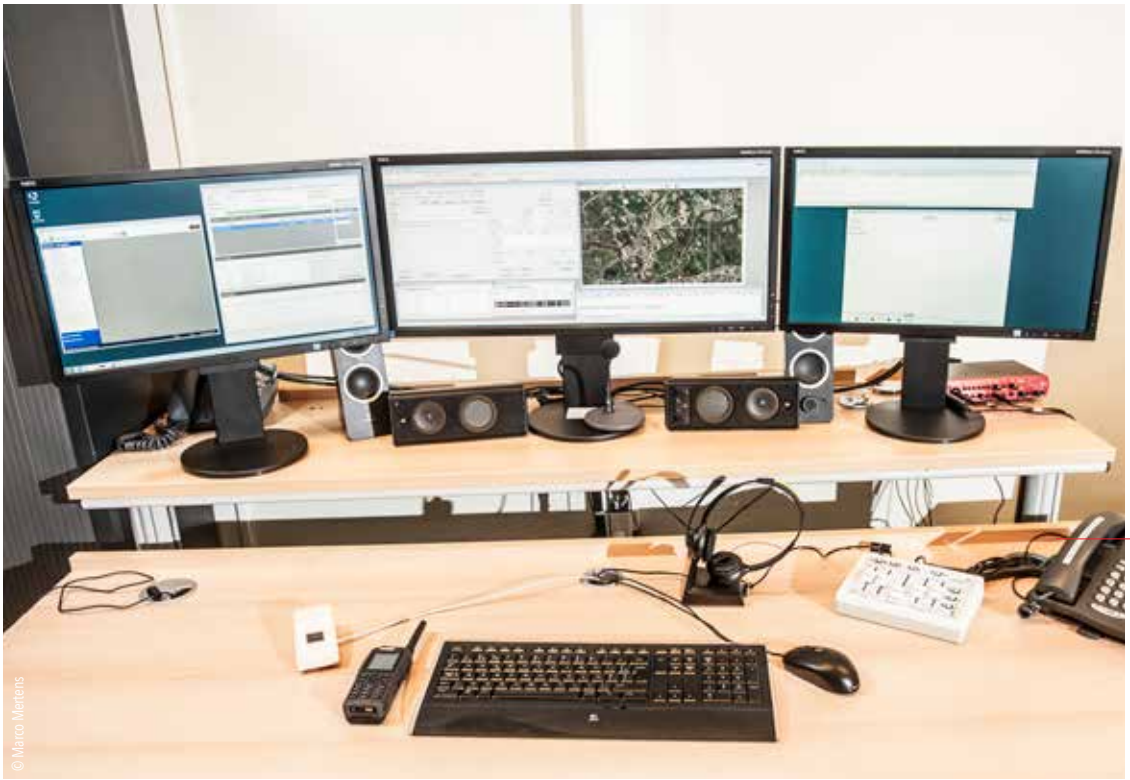
ETAT D'AVANCEMENT DES MÂTS

Finalisés à décembre 2020
Lille, Zegbroek, Mol Highway, Postel, Hélécine, Bersillies-l'Abbaye, Ham, Jenneret, Orval, Amonines, Vodelée, Chevetogne, Wierde, Brûly

En cours de construction
Zedelgem, Barvaux-Condroz, Meerhout, Barrage de la Vesdre

Permis d'urbanisme en cours
Averbode, Buzet, Beitem, Laakdal, Belle Croix, Malonne, Puyenbroeck

Tributaires d'un permis d'urbanisme
Kalmthout, Baarle Hertog, Villers la Ville, Stambruges



Fin 2020, la migration des dispatchings de toutes les provinces sur la nouvelle infrastructure était finalisée.

Réseau paging

Du côté du réseau paging, ce service a également fait l'objet d'un 'Mid Life upgrade'. Entre 2015 et 2016, le réseau paging a été complètement renouvelé (le cœur du réseau ainsi que les émetteurs).

Centres de dispatching

Ces deux dernières années, les centres d'appels 101-112 ont fait l'objet d'adaptations majeures pour les mettre à niveau des technologies de pointe :

- une virtualisation des serveurs et stations de travail en remplacement des éléments obsolètes et arrivés en fin de vie a été effectuée
- une mise à jour majeure du logiciel de dispatching (CAD9) a été installée.
- Les 11 centres de données répartis dans chaque province seront regroupés au sein de deux centres de données centralisés au moyen d'une plate-forme virtualisée : ces deux centres sont en liaison constante et sont capables de reprendre automatiquement toutes les activités de l'autre si nécessaire.

La nouvelle solution technique a plusieurs avantages :

- la flexibilité : elle s'est traduite notamment durant la crise du coronavirus par la possibilité d'administrer les plates-formes à distance, depuis le domicile.
- le gain de sécurité : par rapport au passé, la nouvelle infrastructure offre bien plus de possibilités de sécuriser les flux de données.
- les nouvelles versions peuvent à présent aussi être déployées à distance et sans se rendre dans toutes les provinces.

Fin 2020, la migration des dispatchings de toutes les provinces sur la nouvelle infrastructure était finalisée.

Ces travaux se sont parfois accompagnés de difficultés En dépit de préparatifs minutieux et de la concertation permanente avec les organisations utilisatrices, des erreurs (bugs) dans certains logiciels commerciaux (notamment les firewall) n'ont pu être anticipées et ont eu un impact sur les activités des utilisateurs. Toutes nos équipes ainsi que les fournisseurs de ces logiciels ont été mobilisés au plus haut niveau durant les moments difficiles. De ces difficultés est née l'opportunité de développer et de renforcer les services de backup qui permettent d'assurer la continuité des services même en cas de défaillance du service primaire.

LE RÉSEAU RADIO MIEUX ÉQUIPÉ EN CAS DE CRISE MAJEURE

A côté du “Mid Life upgrade”, ASTRID a réalisé les recommandations de la Commission d’enquête sur les attentats du 22 mars 2016. Concrètement, cela signifie que le réseau est à présent mieux en mesure de faire face à un trafic radio accru en situation de crise.

Depuis mai 2018, un outil de monitoring en temps réel de la capacité du réseau radio permet de suivre de près la situation sur le réseau (Viewcor). Cet outil permet également d’activer la capacité additionnelle, qui est maintenant mise en place dans le réseau.

Un deuxième véhicule compact muni d’une technologie satellitaire a également été mis en service et accrédité comme véhicule prioritaire (feu bleu), permettant une arrivée plus rapide sur les destinations du déploiement. Ce véhicule permet de renforcer temporairement la capacité sur le site d’un incident ; il peut également se substituer à une station de base en cas de sabotage ou destruction d’un mât. ASTRID dispose de deux véhicules qui peuvent être déployés simultanément.

Au niveau de la formation qui est également une recommandation du rapport de la Commission d’enquête, la solution TETRAsim a été conçue. Elle a pour objectif d’accroître les connaissances de l’utilisateur sur le terrain. TETRAsim est centralisée chez ASTRID et est disponible pour les services de secours et de sécurité. Ce logiciel e-learning est un nouveau système d’apprentissage assisté par ordinateur. Il peut être utilisé à distance par les utilisateurs individuels dans le cadre de leur formation et entraînement, en ce qui concerne l’appareil radio et l’utilisation adéquate des divers groupes de communication. Les organisations utilisatrices sont responsables de l’implémentation de cet outil au sein de leur organisation.

ASTRID a réalisé les recommandations de la Commission d’enquête sur les attentats

© Belga Image

DÉMÉNAGEMENT DU CIC DE BRUXELLES

© Marco Mertens

Le Centre de communication et d'information (CIC) de Bruxelles a trouvé son nouveau domicile fin 2020, dans un bâtiment qui abrite également Bruxelles Prévention & Sécurité (BPS), l'organisme régional qui coordonne la politique de prévention et de sécurité sur le territoire bruxellois.

Ce déménagement a été prévu car le complexe qui abritait l'ancien CIC à Etterbeek était en train d'être vendu et donc le bâtiment était de moins en moins entretenu. Les préparatifs en vue du déménagement ont duré plusieurs mois.

Pendant la période de transition, le service du CIC devait être garanti. Dès lors, ASTRID a d'abord mis en service la nouvelle installation sur le nouveau site, en miroir de l'installation existante. Les deux installations ont fonctionné en parallèle pendant un certain temps avant que le changement ne soit effectué.

Comme le calendrier à Bruxelles dépendait de divers facteurs incertains, une planification flexible a été mise en place afin que le changement puisse se faire en deux phases. La première phase s'est déroulée en septembre. A ce moment-là, tous les systèmes ASTRID ont été mis en service sur le nouveau site, y compris le commutateur provincial et le centre de données provincial associé. Quelques mois plus tard, en décembre, la police fédérale s'est installée dans les nouveaux locaux.

Le déménagement s'est déroulé à la perfection. Lorsque les nouvelles stations de travail ont été mises en service, chaque station a été déconnectée dans l'ancien bâtiment et mise en service dans le nouveau. Cette dernière étape a pris environ trois heures. Une fois cette opération terminée et quelques mises au point opérées, les agents étaient pleinement opérationnels.

BLUE LIGHT MOBILE : VERSION III EN PRÉPARATION

Le service de téléphonie mobile prioritaire Blue light mobile consiste, à son lancement par ASTRID en 2014, en un service de transmission de données à haut débit dédié aux services de secours et de sécurité. Blue Light Mobile utilise à cet effet les réseaux mobiles commerciaux. Blue Light Mobile permet l'accès aux 3 réseaux mobiles et l'itinérance nationale.

À la suite des attentats, une nouvelle version de Blue Light Mobile (BLM II) a été déployée, intégrant désormais le service voix (téléphonie) ainsi que les accès prioritaires et préemptifs – sur le seul réseau de Proximus- notamment pour les fonctions-clé des plans d'urgence. Concrètement, il permet aujourd'hui aux gestionnaires de crise d'avoir la priorité sur ce réseau et de rester toujours joignable, même en cas de saturation du réseau mobile.

La 3ème version de Blue Light Mobile est actuellement en préparation et vise à améliorer encore les performances du service, tant sur le plan technique (contrôle du chiffrement, itinérance, préemption) que sur la plan administratif (facturation, support, SLA, etc). Le cahier des charges sera publié courant 2021.

03

© Marco Mertens

ASTRID À L'ÈRE DU CORONAVIRUS

L'année 2020 restera gravée dans les mémoires. Le Coronavirus, que personne n'attendait, est venu modifier profondément nos vies, notre manière de travailler et de fonctionner. ASTRID s'est adaptée afin de pouvoir continuer à fonctionner et à opérer de manière optimale. Un pari réussi !

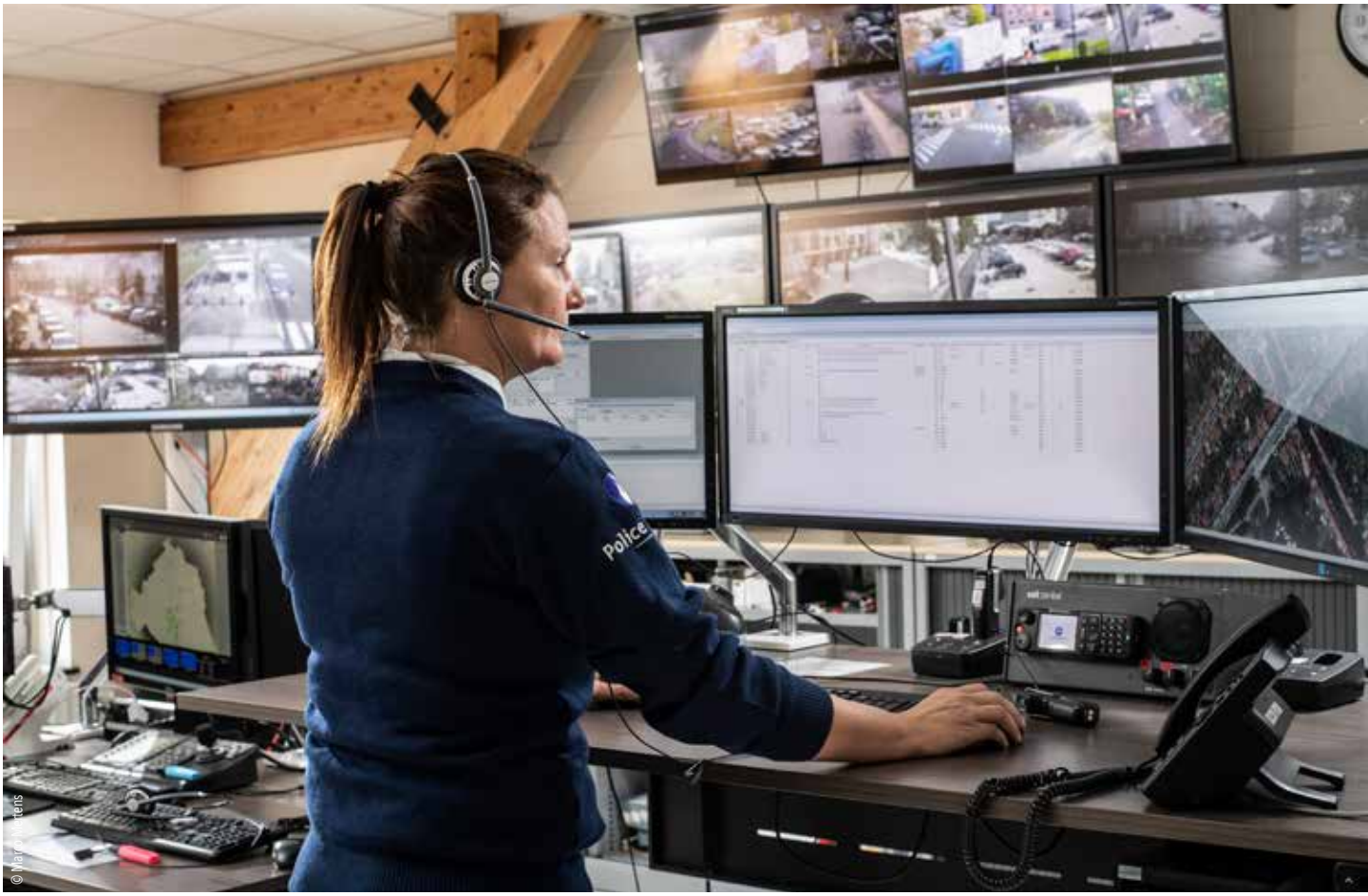
ASTRID FACE AU CORONAVIRUS : UNE BELLE RÉSILIENCE !

Quand le premier confinement a été décidé, la direction d'ASTRID a directement pris des mesures afin d'affronter la crise. Le défi était de garantir la continuité des services et des systèmes tout en préservant la santé de ses collaborateurs et en respectant les prescriptions légales contre la propagation du virus.

La majorité du personnel d'ASTRID a travaillé à domicile. Seule une permanence a été mise en place au niveau de l'ASTRID Service Centre (ASC) qui assure le monitoring 24 h/24 et 7 j/7. Deux ou trois collaborateurs étaient présents à tout moment dans les bureaux.
Du côté des formations, toutes les formations imposant une présence physique ont été suspendues entre mars et juin. Elles ont repris début juin, mais avec un maximum de 6 stagiaires afin de garantir la distanciation sociale. Des formations en ligne ont été mises en place quand c'était possible, ainsi que des formations mixtes, mêlant l'apprentissage en ligne et en situation réelle.

Dès le mois de juin, tout était parfaitement rôdé pour fonctionner à distance comme en temps normal.

Les ASTRID User Days 2020 auraient dû se dérouler les 18 et 19 novembre 2020. Comme tous les deux ans, cet événement d'envergure rassemble le monde de la sécurité et de l'urgence, afin de partager deux journées d'échanges, de réflexion, de découverte, de nouveautés. Mais le coronavirus en a décidé autrement. En juin, la décision a été prise de reporter cet événement. Vu le rôle crucial joué dans la gestion de la pandémie tant par le personnel d'ASTRID que par les utilisateurs, ASTRID ne pouvait pas prendre le risque d'organiser un tel événement. La sécurité et la santé des employés, partenaires et utilisateurs sont notre priorité.



© Marc Wittens

Malgré une grosse pression sur les systèmes, ceux-ci n'ont à aucun moment été saturés

RAZ DE MARÉE POUR LES CENTRALES D'URGENCE

En mars, lorsque le confinement a été décidé, le numéro 112 a été pris d'assaut. Les centrales d'urgence ont reçu énormément de demandes d'informations au sujet du coronavirus. Un numéro 0800 a été mis en place assez rapidement, mais la plupart des citoyens l'ignorait et ont contacté le 112. Les premiers jours du confinement, les opérateurs 112 ont répondu à toutes ces demandes d'informations. Ensuite, un numéro supplémentaire spécial covid a été ajouté dans le menu à option pour les appels 112. Ce bouton redirigeait alors ces demandes de la centrale d'urgence vers le numéro 0800. Cela a considérablement allégé la pression exercée sur les centrales 112. Les centrales ont parfaitement absorbé ce raz de marée. Malgré une grosse pression sur les systèmes, ceux-ci n'ont à aucun moment été saturés et tous les citoyens ont eu réponse à leurs questions. Et le fait que les citoyens aient appelé le 112 en masse a permis d'éviter la panique dans les rues.

© Belga Image

Le déménagement était prévu en mars et a été avancé en raison de la Covid.

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

A Liège, le nouvel hôpital MontLégia regroupe depuis mars les cliniques Saint-Joseph, Saint-Vincent à Rocourt et Notre-Dame de L'Espérance. Le déménagement était prévu en mars et a été avancé en raison de la Covid. Une vaste opération à laquelle ASTRID a participé !

Le déménagement, initialement prévu les 28 et 29 mars, a été avancé à cause du Coronavirus. La pandémie a accentué en effet la nécessité d'augmenter et de centraliser le nombre de lits en soins intensifs. Et donc de déménager plus rapidement vers le MontLégia qui dispose de nouveaux équipements à la pointe de la technologie. Le coronavirus a, en outre, nécessité des mesures exceptionnelles : plusieurs patients étaient déclarés ou suspectés Covid-19. Les transferts ont dû s'effectuer dans un cadre sanitaire encore plus strict incluant notamment la protection du personnel avec des équipements spécifiques et la désinfection des ambulances.

La tâche était considérable : pas moins de 750 patients devaient être déplacés. En plus des équipements propres à la Croix-Rouge, cinquante radios temporaires d'ASTRID ont été déployées pour mener à bien cette mission exceptionnelle. Trois groupes de communication ont été mis sur pied : les ambulances, les autres véhicules et la coordination. Le but était de pouvoir intervenir en cas de problème technique ou de panne d'ambulance, assurer la santé et la prise en charge des patients et garantir un transfert fluide.

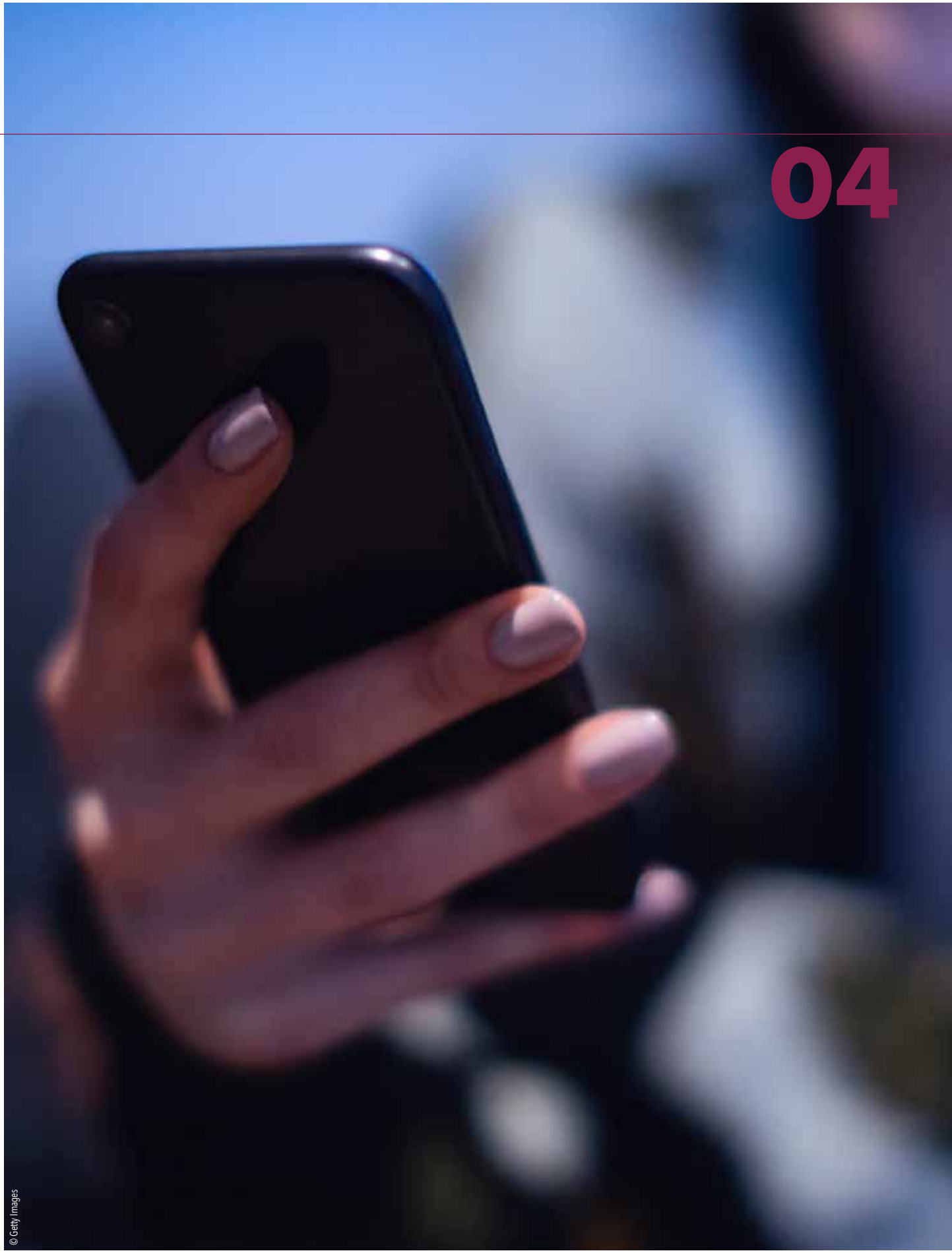
Pour la Croix rouge, les radios d'ASTRID étaient indispensables. A la fois pour garantir la couverture mais aussi pour garantir le bon déroulement de ce déménagement. Leurs atouts ? La qualité du son, la convivialité, leurs possibilités. L'ASTRID Service Centre a activé tous les abonnements en un temps record, malgré les circonstances. En outre, au niveau de la couverture indoor avec l'installation de répétiteurs au sein du MontLégia, la qualité du signal était remarquable.

Durant la crise du Coronavirus, ASTRID s'est adaptée afin de pouvoir continuer à fonctionner et à opérer de manière optimale. Lors du premier confinement en mars, le 112 a été pris d'assaut. Le système n'a, à aucun moment, été saturé et tous les citoyens ont eu réponse à leurs questions. Les centrales d'urgence ont tenu bon. Les gens ont appelé le 112 en masse, mais on a évité la panique dans les rues.

© Belga Image

Politie

04



© Getty Images

DES APPLICATIONS QUI SAUVENT DES VIES

En 2020, plusieurs applications ont vu le jour afin de soutenir les services de secours et de sécurité dans leur mission cruciale et de protéger encore mieux les citoyens. Les équipes d'ASTRID se sont investies avec cœur dans ces projets.

LE MENU À OPTION FACILITE LE TRAVAIL DES SERVICES DE SECOURS

Le 11 février, un menu à option a été introduit dans tout le pays pour les appels au 112 et au 101. Ce nouveau menu a pour but de réduire radicalement le nombre d'appels inutiles et orienter le citoyen directement vers le service approprié (éviter les transferts d'appels entre les centres de secours).

Moins de transferts d'appels

Le déploiement du menu à option s'est déroulé sans problème. Les résultats positifs des projets pilotes menés en 2018 se sont confirmés au niveau national : les innombrables appels inutiles (environ 30% du total) sont désormais filtrés. Il s'agit essentiellement d'appels de poche et d'appels de personnes qui appellent un numéro d'urgence par inadvertance. Par ailleurs, les transferts d'appel sont nettement moins nombreux : le nombre d'appels à transférer du 112 au 101 a chuté d'environ 10% et le nombre de transferts du 101 au 112 a reculé de plus de 4%.

ASTRID s'est chargée de la liaison entre l'app 112 BE et la solution téléphonique de Proximus. Toute personne qui utilise l'application opère déjà un choix entre ambulance, pompiers ou police. Il est donc inutile qu'ils entendent encore le menu à option. C'est pourquoi, les équipes d'ASTRID ont dû établir une liaison entre l'environnement de l'application et la solution interactive voice response (IVR) de Proximus.

Lignes désengorgées

Le menu à option allège considérablement la charge de travail des opérateurs, du fait qu'ils doivent traiter beaucoup moins d'appels inutiles et de transferts. Les lignes s'en trouvent désengorgées, les appelants à transférer sont moins nombreux et il faut moins fréquemment répondre deux fois aux mêmes questions.

La plupart des citoyens s'en sortent parfaitement bien avec le menu à option. De toute façon, si un appelant ne fait pas de choix ou ne sélectionne pas la bonne option, un opérateur d'une centrale d'urgences l'aidera toujours.

© Marco Mertens

LA BELGIQUE PEUT MIEUX LOCALISER LES NUMÉROS ÉTRANGERS DANS DES SITUATIONS D'URGENCE

La Belgique, grâce à un déploiement rapide de la technologie AML (advanced mobile location), figure parmi les premiers pays européens à pouvoir géolocaliser précisément les numéros de téléphone étrangers en cas d'appel d'urgence. Une avancée, qui peut sauver des vies, rendue possible grâce à la collaboration entre ASTRID, le SPF intérieur, EENA (European Emergency Number Association) et les opérateurs télécom belges.

Depuis septembre 2020, la technologie AML fonctionne sur le territoire belge non plus seulement pour les numéros de téléphone belges qui contactent les services d'urgence, mais également pour les numéros de téléphone étrangers (sur Android), sans frais d'itinérance additionnels. Une évolution importante pour la sécurité et l'urgence dans notre pays.

Localisation de 3 à 7 mètres près

L'AML est utilisée depuis quatre ans en Belgique pour localiser les appels d'urgence. Cette technologie permet de géolocaliser les personnes en détresse beaucoup plus précisément qu'auparavant. La technologie précédente permettait de déduire une position à partir d'une antenne-relais dans un rayon allant de 50 mètres à 10 kilomètres, ce qui est beaucoup lorsqu'il faut sauver une personne. La technologie AML permet quant à elle, une localisation avec une précision de 3 à 7 mètres. Une avancée incontestable. En 2020, ASTRID a ainsi reçu 4, millions de positions AML.

Les étrangers, un groupe vulnérable

Cependant, jusqu'ici le système de géolocalisation via AML ne fonctionnait que pour les appels depuis un numéro de GSM belge. Lorsqu'un étranger en Belgique appelait le numéro d'urgence, l'information de localisation (messages AML) aboutissait chez l'opérateur du pays de provenance et n'était pas relayée vers la Belgique. Pourtant, cette fonctionnalité est d'autant plus utile pour ce groupe d'usagers, précisément parce qu'ils peuvent souvent éprouver des difficultés à décrire avec exactitude l'endroit où ils se trouvent.

La technologie AML permet une localisation avec une précision de 3 à 7 mètres.

Solution sans frais d'itinérance

En 2017, le Royaume-Uni a été le premier à lancer un projet-pilote pour résoudre le problème. Mais le système trouvé pose un problème : l'opérateur facture en effet des frais d'itinérance à l'appelant.

La Belgique a planché sur une autre solution. Les opérateurs belges reconnaissent les messages AML, et dès ce moment, ils conservent l'information en Belgique. À cet effet, Proximus, Orange et Base ont mis en place un système permettant aux messages AML de parvenir aux centres d'appel d'urgence en Belgique. Cette avancée est le résultat d'une coopération intense et constructive entre tous les opérateurs de téléphonie belge. La Belgique fait donc figure de modèle en Europe!

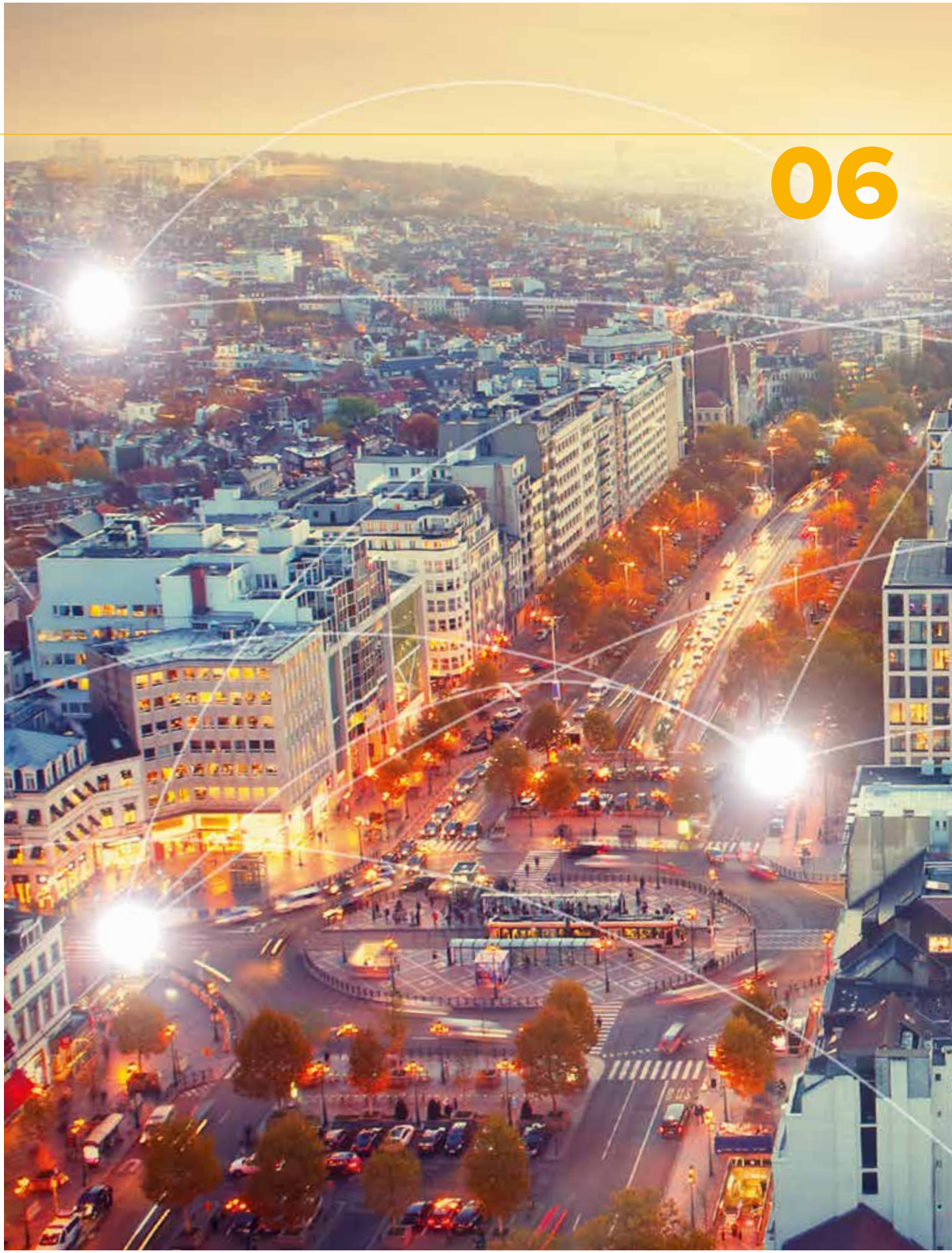
© Getty Images

Les opérateurs belges ont mis en place un système permettant aux messages AML de parvenir aux centres d'appel d'urgence en Belgique.

COMMENT FONCTIONNE L'AML ?

La technologie AML (advanced mobile location) est intégrée dans tous les smartphones dotés du système d'exploitation Android et Apple (itinérance non prise en charge). Dès lors, le téléphone peut reconnaitre les numéros d'urgence 100, 101 et 112. Lorsque l'utilisateur appelle un de ces numéros, un SMS technique reprenant ses coordonnées exactes est envoyé automatiquement et gratuitement. Le SMS qui arrive chez l'opérateur de télécommunications est transféré vers ASTRID et, de là, vers l'opérateur de la centrale d'urgence qui voit s'afficher l'information sur un moniteur. Les données de localisation via l'AML ne sont envoyées aux centrales d'urgence que lorsque vous appelez le 112 ou le 101. Ces données servent uniquement à accélérer la localisation de l'appel d'urgence et ne sont pas conservées par l'opérateur ou par les services d'urgence. En plus de la Belgique, AML est également disponible dans 27 autres pays dans le monde.

La Belgique, grâce à un déploiement rapide de la technologie AML, figure parmi les premiers pays européens à pouvoir géolocaliser précisément les numéros de téléphone étrangers en cas d'appel d'urgence.


06

CAP SUR L'AVENIR

La communication pour les services d'urgence et de sécurité connaît des changements importants et rapides. Avec ses partenaires, ASTRID prépare l'avenir des communications d'urgence et de sécurité.

ASTRID SE RENOUVELLE POUR FAIRE FACE AUX DÉFIS À VENIR

L'année 2020 a présenté un grand défi pour ASTRID : une réorganisation de l'entreprise a été lancée début octobre. Un travail minutieusement préparé qui a permis de repenser complètement l'organisation et de la préparer aux défis futurs.

Créée il y a vingt ans avec pour mission de gérer les radiocommunications des services de secours et de sécurité, ASTRID s'est vu confier davantage de missions, comme l'extension des dispatching provinciaux aux zones de police (LCT's) ; le développement continu des fonctionnalités du CAD, la création du service de téléphonie mobile prioritaire Blue Light Mobile ; l'app 112, etc. Dès lors, la mission est devenue trop complexe pour l'actuelle structure organisationnelle.

En outre, les développements technologiques sont en perpétuelle évolution, ce qui demande une plus grande réactivité. Pour intégrer à terme de nouveaux services tel que la 5G, l'IoT (l'Internet des Objets), il était nécessaire d'adapter la structure de l'organisation

Services towers

La nouvelle structure sera plus orientée clients. La direction Technique & Opérations (T&O) sera désormais organisée en service towers, c'est-à-dire des équipes qui se spécialisent dans certains produits et services et construisent autour de ceux-ci une vision de bout en bout. Elles gèrent donc le parcours complet d'un produit, de son développement jusqu'à sa mise en œuvre courante. La structure des service towers offre également plus de flexibilité pour ajouter de nouveaux services à l'organisation sans perturber le fonctionnement des autres service towers.

Le responsable final d'un service fera lui-même aussi partie de cette service tower, de sorte qu'il sera parfaitement au courant de ce qui se passe sur le terrain. Il sera une sorte de porte-parole ou de représentant vis-à-vis de l'extérieur. C'est lui également qui recevra le feed-back des utilisateurs.

Nouvelle manière de travailler

Cette refonte va bien au-delà d'un nouvel organigramme. Il s'agit d'une toute nouvelle façon de servir les besoins des usagers Le design thinking y joue un rôle important. Il s'agira de mieux cerner les attentes des utilisateurs, dès la conception du projet. La gestion de projet devra aussi se dérouler différemment. La façon de travailler sera plus agile : à chaque étape, le retour d'information des utilisateurs sera pris en compte et donnera lieu à des ajustements.

07

BROADWAY : LES PROTOTYPES EN PRÉPARATION

Evaluer la faisabilité d'un réseau qui puisse permettre l'échange de données par-delà les frontières nationales pour les services de secours et de sécurité : telle est l'ambition du projet BroadWay, une initiative de onze pays européens, dans laquelle la Belgique joue un rôle moteur.

Début juillet 2020, trois consortiums européens ont signé des contrats PCP (pre-commercial procurement[1]). Ils entament à présent le développement des prototypes.

Trois consortiums en lice

En octobre 2019, quatre consortiums s'étaient présentés pour réaliser une ébauche. Trois de ces quatre consortiums passent à la phase suivante : les consortiums emmenés par Airbus, Frequentis et Leonardo. Conjointement, ils englobent 32 entreprises européennes, dont d'importants opérateurs de satellites et de téléphonie mobile tels qu'Eutelsat, Proximus, T-Mobile et Vodafone.

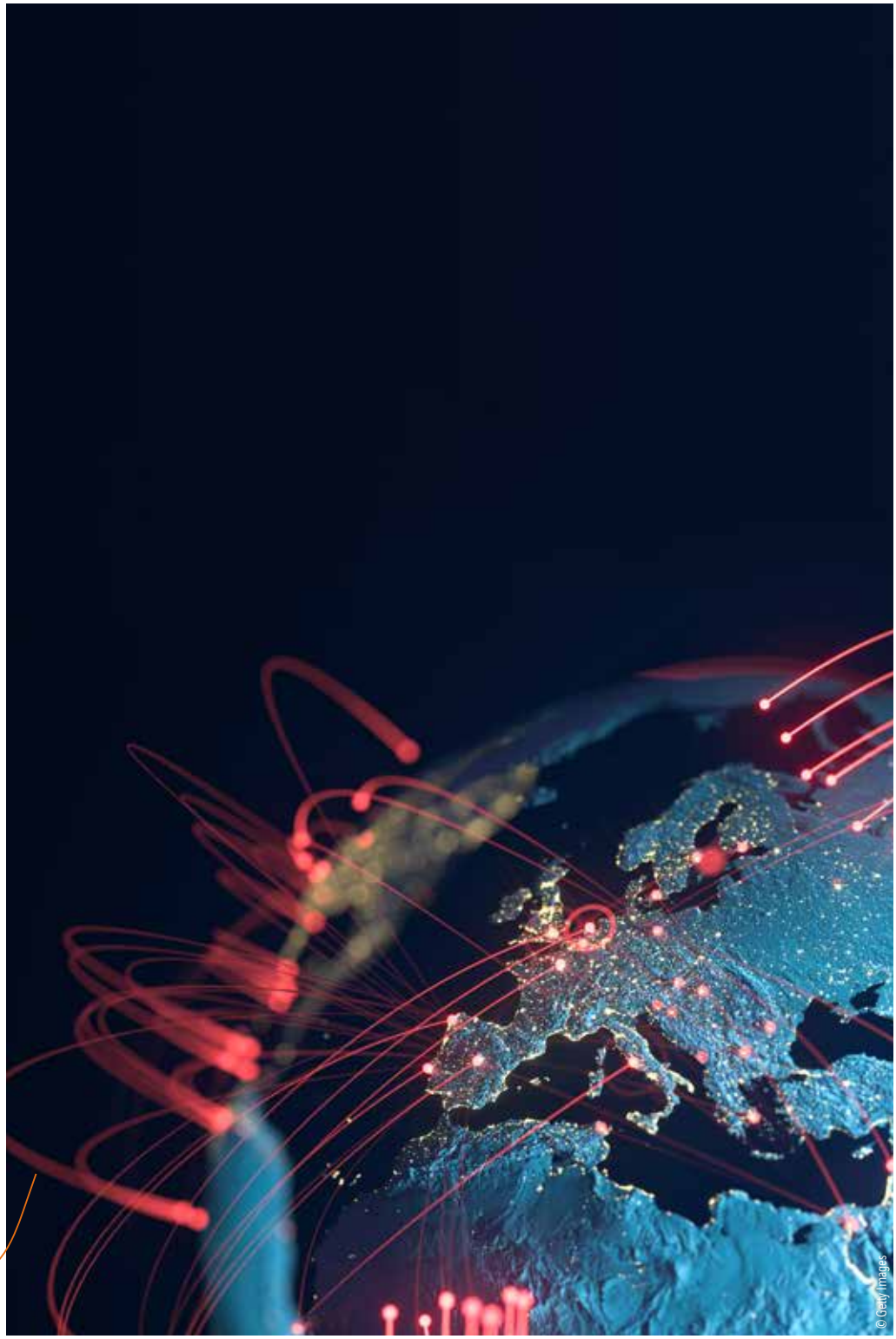
Où qu'ils se trouvent, les services de secours et de sécurité doivent pouvoir accéder à des informations et les partager entre eux, tout en étant assurés de la sécurité, de la disponibilité et de la continuité des services mobiles. Il incombera au Groupe d'acheteurs BroadWay d'en juger, conjointement avec le Practitioner Evaluation Team qui se compose de représentants de l'ensemble des services publics de secours et de sécurité des 11 pays européens rassemblés dans le partenariat BroadWay..

Composition des consortiums

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

- Le consortium qui gravite autour d'Airbus se compose d'Airbus même, de StreamWide, Proximus, Belgacom International Carrier Services et de leurs sous-traitants PentaTech, Umlaut et Proximus Luxembourg.
- Frequentis collabore avec Nemergent Solutions, Halys SAS, Electronique Télématique Etelm, Crosscall, Universidad de Malaga et la commune de Malaga. Les sous-traitants en sont Arico Technologies, Eutelsat, Telefónica, Virtual Fort Knox, PrioCom et T-Mobile Netherlands.
- Leonardo s'engage avec Vodafone Portugal, Ubiwhere Lda, Proef Sgps, Telespazio, Athonet, Telespazio France SAS, Bittium Oyj, Radiolabs (Consorzio Università Industria – Laboratori di Radiocomunicazioni) et l'Alma Mater Studiorum Università di Bologna. Iscom et Lancaster University en sont les sous-traitants.

[1] Le PCP est un mécanisme qui sert à financer la recherche et le développement pour des produits pour lesquels les mécanismes du marché libre ne fonctionnent pas. Un réseau à large bande pour les services de secours et de sécurité en est un parfait exemple. Il dessert un marché de niche et doit répondre à des exigences de sécurité et de stabilité bien plus sévères qu'un réseau à large bande commercial. Pour le monde des entreprises, il représente un investissement trop risqué sans financements préalablement accordés.



ASTRID, SA de droit public
Boulevard du Régent, 54
1000 Bruxelles
TVA BE (0)263.893.151
www.astrid.be, info@astrid.be