

BE-Alert pour les autorités locales

FAQ

Encore des questions ? Envoyez-les à : be-alert@nccn.fgov.be

GÉNÉRALITÉS

QU'EST-CE QUE BE-ALERT ?

BE-Alert est un **systeme d'alerte** qui peut être déployé par les différentes autorités responsables de la planification d'urgence et de la gestion de crise lorsqu'une situation d'urgence se présente ou risque de se présenter.

QUI SONT NOS PARTENAIRES DE PROJET ?

Le contrat de 2022-2028 pour BE-Alert a été attribué à la firme Telenet Business. Pour la plateforme technique sous-jacente, il existe une coopération avec le fournisseur F24.

SUR COMBIEN DE TEMPS S'ÉTEND LE CONTRAT ?

Le contrat s'étend sur une période de 6 ans. A la date du **20 juillet 2028**, l'accord-cadre prend fin et le Centre de Crise National prévoit une solution garantissant la continuité – éventuellement avec un autre entrepreneur et à d'autres conditions. En cas de graves problèmes, le contrat peut être rompu avant terme.

QUEL EST L'AVANTAGE DE L'ADJUDICATION CENTRALE PAR LE CENTRE DE CRISE NATIONAL ?

Grâce à l'adjudication centralisée, les autorités locales peuvent adhérer à un tarif conforme au marché.

Les autorités qui décident de souscrire à BE-Alert sont accompagnés du mieux que possible afin qu'ils aient les connaissances nécessaires pour utiliser le système d'alerte rapidement et efficacement en cas d'urgence.

EST-CE QUE CHAQUE AUTORITÉ EST OBLIGÉE DE SOUSCRIRE À BE-ALERT ?

Non, mais c'est fortement recommandé.

Seule l'obligation d'alerter directement la population en cas d'urgence est prévue par la loi. Toutefois, les autorités compétentes sont libres de développer leur propre stratégie d'alerte. La brochure « [Alerter pour sauver des vies](#) » peut être utilisée comme ligne directrice.

En fonction de plusieurs facteurs tels que l'heure, le lieu et la nature de l'incident, certains canaux seront plus efficaces que d'autres pour alerter la population. En cas d'urgence, il est donc important de choisir les canaux les plus appropriés. Les communes ayant conclu un accord BE-Alert disposent d'un canal d'alerte supplémentaire qui peut être utilisé pour alerter la population en cas d'urgence (imminente).

Dans le contexte de la communication en matière de risques, nous recommandons aux communes de toujours communiquer ouvertement et clairement sur tous les canaux d'alerte qui peuvent être utilisés en cas d'urgence – et ce afin de ne pas créer de fausses attentes.

QUELS ACCORDS PEUVENT ÊTRE CONCLUS ?

Deux types d'accords sont proposés :

Le module d'alerte (accord de type 1) n'est disponible que pour les autorités qui sont légalement tenues d'alerter la population en cas d'urgence. Cet accord donne accès à la fois au module « alerte à la population » et au module « alerte de groupe ». Dans le module d'alerte, les méthodes d'alerte suivantes sont possibles :

- Envoi d'une alerte ou d'un message d'intérêt général aux abonnés BE-Alert via SMS, message vocal et/ou e-mail ;
- Envoi d'un message d'alerte sur base de la localisation à toutes les personnes présentes dans une zone de danger (SMS uniquement) ;
- Envoi d'une alerte via le protocole CAP (carte des alertes en ligne, panneaux d'affichage électroniques, etc.) ;

Les entités qui n'ont pas d'obligation légale d'alerter la population en cas d'urgence, mais qui contribuent d'une autre manière à la sécurité des citoyens, peuvent souscrire à l'accord de type 2. Cet accord donne uniquement accès au module d'alerte de groupe. Dans ce module, il n'est possible d'envoyer des messages texte, des messages vocaux et/ou des courriers électroniques BE-Alert qu'à des groupes spécifiques (par exemple, les conseils scolaires, le comité de coordination, un groupe de bénévoles, un PLP, etc.). L'envoi de messages aux membres d'un PLP est un exemple spécifique de l'utilisation de ce module.

LE DÉPLOIEMENT DE BE-ALERT EST-IL LIÉ À UNE PHASE ?

Le déploiement de BE-Alert n'est pas nécessairement lié à une phase (commune, provinciale ou fédérale) mais peut, bien sûr, aller de pair avec elle.

En ce qui concerne l'envoi d'un **SMS géolocalisé à toutes les personnes se trouvant dans la zone d'alerte sélectionnée** (uniquement dans le module d'alerte), un cadre juridique très spécifique a été élaboré. Ce canal d'alerte ne peut être utilisé qu'en cas de « danger imminent », c'est-à-dire lorsqu'il existe un danger immédiat pour la santé et/ou la sécurité des personnes concernées. Souvent, pour de telles urgences, un plan d'urgence est déclaré ou le risque que cela se produise est accru.

Dans tous les autres cas, il reste possible d'envoyer des **messages d'alerte ou d'avertissement** via BE-Alert **aux citoyens inscrits**.

EST-CE QUE BE-ALERT PEUT AUSSI ÊTRE UTILISÉ POUR DES CHOSES NON-URGENTES ? QU'EST-CE QUI PEUT ÊTRE ENVOYÉ VIA BE-ALERT ET QU'EST-CE QUI NE PEUT PAS ?

Les **messages d'alerte et d'avertissement** BE-Alert ne peuvent être utilisés qu'en cas de situations d'urgence ou d'urgence imminente.

En dehors de cela, il est également possible d'envoyer des **messages d'intérêt général** à tous ceux qui y sont abonnés. Les messages d'intérêt général sont des messages informatifs destinés, par exemple, à annoncer des travaux routiers prévus ou à communiquer les nouveaux horaires d'ouverture de la maison communale.

BE-Alert peut également être utilisé pour envoyer des **messages à des groupes spécifiques composés de contacts professionnels ou privés**. De cette manière, il est possible, par exemple, de programmer rapidement une réunion d'urgence ou de faire appel à une équipe de volontaires.

Les conditions d'utilisation de la convention excluent clairement l'envoi de messages à caractère commercial, promotionnel et politique via BE-Alert.

EXISTE-T-IL DES MESSAGES TYPES DANS BE-ALERT ?

Non.

Aucun exemple de message n'est mis à disposition, mais lors de la création d'une campagne dans BE-Alert, certains éléments importants sont fortement pris en compte, tels que la nature et la localisation de l'urgence et les conseils éventuels à la population. Afin d'aider les autorités compétentes à rédiger un bon message d'alerte, le Centre de Crise National a élaboré un guide pratique : [Rédaction d'un SMS ou d'un message vocal](#).

COMMENT PUIS-JE M'EXERCER AVEC BE-ALERT ?

Pour travailler sereinement avec BE-Alert, des moments de pratique sont cruciaux. Au sein de l'équipe BE-Alert, nous encourageons la pratique et les tests réguliers :

- S'exercer sans envoi réel

Pour vous familiariser avec l'envoi de campagnes BE-Alert, vous pouvez vous connecter à l'environnement de simulation. Cet environnement est une copie exacte de la plateforme d'alerte réelle, à la différence près que les campagnes créées ne sont pas réellement envoyées.

- Test d'alerte vers les inscriptions BE-Alert (mensuel)

Chaque premier jeudi du mois, les communes, villes ou provinces peuvent envoyer un **message test BE-Alert à leurs résidents inscrits**. Participer à un test mensuel vous aidera non seulement à vous familiariser avec les alertes BE-Alert, mais constituera également une excellente occasion de signaler aux citoyens que le système BE-Alert fonctionne. Remarque : pour les messages de test par SMS et/ou appel téléphonique, des frais de communication seront facturés.

- Test d'alerte sur base de la localisation (trimestriel)

Les communes qui souhaitent participer à ce test peuvent nous le faire savoir en envoyant un courriel à **be-alert@nccn.fgov.be**. En pratique, nous avons remarqué que ce type de test permet souvent d'augmenter le nombre d'inscriptions dans BE-Alert. La participation à un test localisé en vaut donc vraiment la peine. Note : pour les SMS de test supplémentaires qui sont envoyés aux abonnés BE-Alert dans la zone de test, des frais de communication seront appliqués.

CARACTÉRISTIQUES ET POSSIBILITÉS TECHNIQUES DE BE-ALERT

QUELS SONT LES AVANTAGES DE BE-ALERT ?

- une plateforme unique pour alerter la population via différents canaux ;
- opérationnel 24/7 ;
- des fonctionnalités uniques, y compris des alertes sur base de la localisation et des intégrations CAP ;
- expéditeur fiable et reconnaissable : 1789 pour des alertes par SMS, 0477 77 77 55 pour des alertes par message vocal et no-reply@be-alert.be pour des messages par e-mail ;
- outil évolutif : intégration des nouvelles technologies ;

- support trilingue : formations mensuelles (gratuites), [site web pour les partenaires](#) et assistance téléphonique permanente (24/7).

COMMENT ACTIVER LE SYSTÈME BE-ALERT ?

- via une plateforme sécurisée et conviviale : un site web accessible via ordinateur, tablette et smartphone ;
- si nécessaire, l'alerte peut être prise en charge par la permanence du Centre de Crise National à tout moment (sur demande par contact téléphonique et suivi d'une correspondance par e-mail)

Soutien et prise en charge de l'alerte 24/7	Centre de Crise National 02 506 47 11
---	---

À QUELLE VITESSE UN MESSAGE BE-ALERT EST-IL ENVOYÉ ?

Sous réserve d'une préparation adéquate, l'envoi d'un scénario prêt à l'emploi peut se faire en une minute seulement. Une fois la campagne BE-Alert lancée, les messages sont envoyés à un rythme rapide.

Bien que BE-Alert a une grande capacité d'envoi, les différents canaux n'envoient pas les alertes à la même vitesse. La vitesse d'envoi des messages vocaux (max. 600 appels sortants par minute) est significativement inférieure à la vitesse d'envoi des SMS (min. 500 messages texte par seconde) et des e-mails (min. 2500 e-mails par seconde).

QUELLE EST LA PRÉCISION D'UNE ALERTE VIA BE-ALERT ?

La précision d'une alerte BE-Alert dépend fortement du type d'alerte. La base de données des inscriptions BE-Alert permet de donner l'alerte de manière très ciblée – et ce jusqu'au niveau du numéro de maison.

En raison du fonctionnement technologique de l'envoi des SMS sur base de la localisation, une alerte géolocalisée est moins précise. Lorsqu'une alerte sur base de la localisation est envoyée, les antennes de transmission activées envoient des messages d'alerte à tous les appareils mobiles avec lesquels elles entrent en contact. Par conséquent, les messages ne sont pas seulement délivrés strictement dans la zone d'alerte, mais aussi en dehors de celle-ci. Conformément à la législation actuelle sur la protection de la vie privée, aucune donnée personnelle supplémentaire n'est collectée par les opérateurs de réseau mobile, de sorte que nous ne savons pas à

l'avance combien de personnes recevront un message d'alarme basé sur la localisation et qui sont ces personnes.

EST-IL POSSIBLE DE SAVOIR SI LES MESSAGES D'ALERTE ONT ÉTÉ CORRECTEMENT DÉLIVRÉS ?

Oui, grâce à un système de rapport intégré qui entre en action dès qu'une campagne BE-Alert est lancée. La progression d'une campagne d'alerte peut ainsi être suivie en temps réel. Après la fin d'une campagne, un rapport final est établi. Notez que le suivi des envois aux personnes inscrites sera toujours beaucoup plus détaillé que le suivi des envois sur base de la localisation.

QUELS CANAUX PEUVENT ÊTRE DÉPLOYÉS VIA BE-ALERT ?

Canaux basés sur les inscriptions BE-Alert

- messages vocaux vers des numéros fixes et mobiles
- SMS
- e-mails

Canaux basés sur la présence dans une zone

- SMS géolocalisés

Les canaux CAP pour la distribution de masse

- lien intégré avec des panneaux d'affichage électroniques

COMMENT FONCTIONNE UNE ALERTE SUR BASE DE LA LOCALISATION ?

Grâce à la géolocalisation, toutes les personnes se trouvant à proximité d'un incident peuvent être alertées par SMS. Aucune inscription préalable à BE-Alert n'est nécessaire de la part du citoyen pour recevoir le message d'alerte. Toutes les personnes se trouvant dans la zone d'alerte reçoivent automatiquement un SMS – à condition qu'elles disposent d'un appareil mobile joignable.

LES PERSONNES AYANT UN NUMÉRO DE TÉLÉPHONE MOBILE ÉTRANGER PEUVENT-ELLES ÉGALEMENT RECEVOIR UN SMS GÉOLOCALISÉ ?

Oui, si leur propre opérateur autorise à recevoir des messages du numéro court 1789. Grâce aux accords d'itinérance en Europe, tous les numéros de GSM européens peuvent facilement recevoir un SMS géolocalisé en Belgique. Mais attention : cela ne signifie pas que les personnes en question comprendront réellement le message reçu.

Conformément à la législation linguistique belge, l'autorité est initialement tenue de rédiger le message texte dans une ou plusieurs des langues officielles.

QUE SE PASSE-T-IL SI LE RÉSEAU TÉLÉPHONIQUE EST SATURÉ OU INTERROMPU DURANT UNE URGENCE ?

Aucun moyen de communication n'est infaillible. Si le réseau téléphonique est surchargé, vous pouvez par exemple en tenir compte en n'envoyant pas de messages vocaux. L'envoi de messages vocaux est toujours plus exigeant pour le réseau téléphonique que l'envoi de SMS. Si le réseau téléphonique est en panne lors d'une urgence, d'autres canaux devront être utilisés pour alerter la population.

COMMENT LES CITOYENS PEUVENT-ILS S'INSCRIRE À BE-ALERT ?

Tout le monde peut s'inscrire en ligne sur www.be-alert.be/fr/. Conformément à la législation RGPD, les personnes inscrits peuvent toujours consulter leur profil créé, le modifier ou même le supprimer définitivement.

POURQUOI EST-IL TOUJOURS RECOMMANDÉ AUX CITOYENS DE S'INSCRIRE EN LIGNE ?

Malgré les possibilités technologiques actuelles, il reste important qu'un maximum de personnes s'inscrivent à BE-Alert. Même lorsque les citoyens ne sont pas chez eux, il reste pertinent d'être informé des urgences dans leur quartier. En s'inscrivant en ligne, on réduit les risques de manquer une alerte géolocalisée dans son quartier. Qu'elles soient chez elles ou non, un SMS supplémentaire est automatiquement envoyé à toutes les personnes inscrites qui ont référencé une adresse dans la zone d'alerte.

EST-IL POSSIBLE D'ENREGISTRER PLUSIEURS ADRESSES DANS BE-ALERT ?

Oui, il est possible d'enregistrer 5 adresses différentes dans BE-Alert. Ainsi, les personnes inscrites sont non seulement alertées en cas d'urgence dans le quartier où elles vivent, mais elles peuvent également être alertées lorsque quelque chose se passe dans le quartier où elles travaillent, près de l'école où vont leurs enfants, etc.

COMMENT PUIS-JE PRÉPARER DES ALERTES CIBLÉES DANS BE-ALERT ?

Comme c'est le cas pour d'autres aspects de la planification d'urgence et de la gestion de crise, le déploiement efficace de BE-Alert dépend d'une bonne préparation aux

urgences éventuelles. Il est donc parfaitement possible de préparer à l'avance des alertes ciblées dans BE-Alert. Voici quelques exemples :

- En utilisant la carte de BE-Alert, un groupe spécifique peut être créé sur la base de caractéristiques géographiques. Par exemple, il est possible de créer un groupe contenant tous les citoyens enregistrés dans un quartier particulier. Une fois le groupe créé via la carte, tous les membres du groupe peuvent être contactés très rapidement ;
- Il est également possible de créer des modèles dans BE-Alert pour gagner du temps lorsqu'une urgence particulière se produit. Un modèle est un scénario prêt à l'emploi qui peut être envoyé en un rien de temps.

EST-IL POSSIBLE D'IMPORTER LES LISTES DES CONTACTS DÉJÀ EXISTANTES DANS BE-ALERT ?

Oui, il est possible d'importer facilement des listes avec des coordonnées pour contacter des hôpitaux, des écoles, des volontaires, etc. dans BE-Alert. N'hésitez pas à contacter le helpdesk pour obtenir des informations plus pratiques à ce sujet ou à consulter le document de support pertinent qui est disponible dans BE-Alert.

LES ALERTES PEUVENT-ELLES ÊTRE DÉCLENCHÉES AU-DELÀ DES FRONTIÈRES COMMUNALES, PROVINCIALES OU NATIONALES ?

En théorie, BE-Alert ne peut être utilisé que sur le territoire belge. Techniquement, bien sûr, il est tout à fait possible pour les personnes situées de l'autre côté de la frontière de recevoir un message d'alerte géolocalisé lorsque leur appareil mobile est en contact avec une antenne téléphonique belge.

Étant donné qu'une alerte efficace de la population ne s'arrête pas aux frontières communales, BE-Alert permet également d'envoyer des alertes au-delà d'une zone de responsabilité le biais d'une coopération ad-hoc. Remarque : seules les communes voisines peuvent initier un partenariat ad-hoc dans BE-Alert. Les provinces voisines ne peuvent pas faire cela.

QUELLES MESURES LES COMMUNES DOIVENT-ELLES PRENDRE POUR DIFFUSER DES MESSAGES D'ALERTE VIA LES PANNEAUX D'AFFICHAGE ÉLECTRONIQUES ?

Grâce au Common Alerting Protocol (CAP), il est désormais possible de diffuser des messages d'alerte via des panneaux d'affichage électroniques et des écrans dans les lieux publics. Pour l'instant, la société Mediawind est la seule à proposer le lien avec BE-Alert. Nous travaillons en étroite collaboration avec d'autres partenaires pour faire en sorte que cela suive rapidement.

Il vaut mieux que les communes qui travaillent déjà avec des panneaux et/ou des écrans électroniques de Mediawind prennent contact avec Mediawind directement pour activer la fonctionnalité au sein de leur commune. Dès que les panneaux et écrans électroniques sont prêts à recevoir les alertes via BE-Alert, tous les panneaux d'affichage et écrans disponibles dans une zone d'alerte peuvent être activés dans la plateforme BE-Alert.

Toutes les autres communes peuvent déjà consulter la [FAQ](#) avec leur fournisseur. Si vous êtes intéressé, vous pouvez envoyer un mail à be-alert@nccn.fgov.be pour obtenir une clé d'accès au CAP-gateway permettant au fournisseur de travailler.

COÛTS

QUELS SONT LES COÛTS LIÉS À BE-ALERT ?

Une grande partie des coûts – y compris tous les coûts de développement et d'intégration des nouvelles technologies – sont supportés par le Centre de Crise National. Ces investissements rendent le système viable et font en sorte que les coûts pour les entités sont réduits et restent garantis pendant toute la durée du contrat (c'est-à-dire jusqu'au **20 juillet 2028**).

Pour les nouvelles entités qui s'inscrivent, il y a **des frais d'activation uniques de 200 euro** (hors TVA) et **des frais d'abonnement annuel de 788,88 euro** (hors TVA).

Pour l'envoi d'un sms (160 caractères) ou d'un message vocal d'une minute, un coût de communication fixe de 0,055 € (hors TVA) a été établi.

COMBIEN COÛTE UNE ALERTE GÉOLOCALISÉE ?

L'envoi de messages d'alerte géolocalisés aux personnes se trouvant dans et autour de la zone d'alerte n'est pas payant, car les opérateurs prennent en charge ce coût. Mais attention, cela ne signifie pas que les alertes géolocalisées sont totalement gratuites. Les SMS supplémentaires qui sont automatiquement envoyés à toutes les personnes inscrites avec une adresse dans la zone d'alerte restent soumis au tarif convenu.

COMBIEN COÛTE L'ENVOI VERS DES NUMÉROS ÉTRANGERS ?

De même, un **coût fixe de communication de 0,055 euro** (hors TVA) a également été établi pour l'envoi d'un SMS (160 caractères) ou d'un message vocal d'une minute vers des numéros étrangers.

JUSQU'À QUAND LES PAQUETS PREPAID QUI ONT ÉTÉ ACHETÉS PEUVENT-ILS ÊTRE UTILISÉS ?

Les paquets PREPAID achetés après le 21 septembre 2022 restent valables pendant toute la durée du nouveau contrat (c'est-à-dire jusqu'au **20 juillet 2028**).

Parce que le nouveau contrat est de nouveau attribué à Telenet Business, tous les paquets PREPAID achetés précédemment (c'est-à-dire les paquets qui ont été achetés avant le 21 septembre 2022) peuvent également être utilisés durant le nouveau contrat.

EXISTE-T-IL AUSSI DES CANAUX GRATUITS SUR BE-ALERT ?

Oui. Pensez par exemple à l'envoi de courriers électroniques et la diffusion de messages d'alerte via le protocole CAP qui sont gratuits.

MODALITÉS D'INSCRIPTION

COMMENT MA COMMUNE PEUT-ELLE ADHÉRER ?

Pour s'abonner au module d'alerte, il suffit de :

- signer la **convention** entre le Centre de Crise National et l'entité, en deux exemplaires, et envoyer un exemplaire signé numériquement à be-alert@nccn.fgov.be ou envoyer un exemplaire papier à notre bureau à l'adresse suivante

Rue du Gouvernement Provisoire 15
1000 Bruxelles

- compléter le **bon de commande** et l'envoyer à bealert@telenetgroup.be
- compléter le **formulaire pour les personnes de contact** et l'envoyer à bealert@telenetgroup.be

QUAND PUIS-JE COMMENCER À UTILISER BE-ALERT ?

Dès que tous les comptes utilisateurs nécessaires sont créés, BE-Alert peut être déployé. Veuillez noter que tous les nouveaux utilisateurs disposeront d'un accès de base à la plateforme, qui ne permet pas encore l'envoi des messages alertes géolocalisés. Pour avoir également accès au canal SMS sur base de la localisation – et pour se familiariser avec BE-Alert – nous recommandons à tous les nouveaux utilisateurs de s'inscrire à une formation de base. L'inscription peut se faire via [le formulaire d'inscription en ligne](#). Tous les utilisateurs type 1 qui ont suivi la formation peuvent ensuite demander un accès au canal d'alerte permettant d'envoyer des SMS sur base de la localisation.

Après avoir suivi la formation de base, il est temps de mettre les connaissances en pratique. N'hésitez pas à vous entraîner régulièrement dans l'environnement de simulation de manière autonome. Veillez à choisir le bon environnement lors de la connexion à la plateforme. Une fois connecté, l'environnement de simulation est facilement reconnaissable grâce au filigrane SIMULATIE / SIMULATION en arrière-plan.

SI MA COMMUNE A UN ACCORD DE COLLABORATION AVEC D'AUTRES COMMUNES DANS LE DOMAINE DE LA PLANIFICATION D'URGENCE, EST-CE QUE NOUS POUVONS AUSSI ADHÉRER À BE-ALERT ?

Oui, c'est possible à condition que chaque commune concernée ait conclu un accord séparé. Une coopération structurelle entre plusieurs communes dans BE-Alert offre les avantages suivants :

- un login combiné qui fournit une vue sur toutes les communes concernées ;
- une base de données et une carte partagée ;
- une facturation ventilée sur base de la résidence principale des habitants alertés.

APPUI

EST-CE QU'UNE FORMATION EST PRÉVUE ?

Oui.

Tous nos utilisateurs peuvent s'inscrire à une formation de base BE-Alert (en présentiel ou virtuel) qui est donnée mensuellement. Si vous le souhaitez, la même formation peut être suivie plusieurs fois à des fins de rafraîchissement. Vous pouvez vous inscrire via [le formulaire d'inscription en ligne](#).

Pendant cette formation **gratuite**, le fonctionnement de BE-Alert est largement abordé afin que les participants disposent d'une connaissance de base nécessaire pour déployer BE-Alert efficacement.

QUEL AUTRE APPUI EST PROPOSÉ ?

- Les entités qui ont adhéré à BE-Alert peuvent compter sur une assistance téléphonique permanente :

Soutien et prise en charge de l'alerte <i>24/7</i>	Centre de Crise National 02 506 47 11
Soutien technique ou administratif <i>24/7</i>	BE-Alert Helpdesk 02 610 61 07 bealert@telenetgroup.be

- Dans BE-Alert se trouvent également beaucoup de documents de soutien qui peuvent être consultés à tout moment.