

# BE-Alert pour le fonctionnement PLP

## FAQ

Vous avez encore une question ? Veuillez les envoyer à :  
[be-alert@nccn.fgov.be](mailto:be-alert@nccn.fgov.be)

### GÉNÉRALITÉS

#### QUEL EST LE LIEN ENTRE BE-ALERT ET LE FONCTIONNEMENT PLP ?

BE-Alert est un système d'alerte dans lequel la sécurité des citoyens est la première préoccupation. Lors d'une urgence (imminente), les différentes autorités en charge de la planification d'urgence et de la gestion de crise peuvent déployer BE-Alert pour alerter rapidement la population. Les zones de police peuvent également se connecter à BE-Alert pour envoyer des messages d'avertissement ou de prévention aux membres d'un PLP.

#### QUELS SONT LES AVANTAGES DE BE-ALERT POUR LE FONCTIONNEMENT PLP ?

- une gestion sécurisée, centrale et numérique des coordonnées des membres d'un PLP
- communication ciblée à tous les membres affiliés d'un PLP
- intégration de différents canaux : SMS, message vocal et e-mail (opérationnel 24/7)
- expéditeur fiable et reconnaissable : 0477 77 77 55 pour les messages vocaux et [no-reply@be-alert.be](mailto:no-reply@be-alert.be) pour les courriels

#### LES ZONES DE POLICE SONT-ELLES OBLIGÉES D'UTILISER BE-ALERT DANS LE CADRE D'UN FONCTIONNEMENT PLP ?

Non. En fonction des accords locaux avec le CIC, les zones de police sont entièrement ou partiellement libres de choisir leurs propres canaux de communication. Dans la pratique, nous constatons que la communication aux habitants des quartiers se fait

souvent par le biais des canaux de réseaux sociaux (Facebook et Twitter) des zones de police. Cependant, l'utilisation de BE-Alert présente deux avantages spécifiques :

- une plateforme unique pour envoyer des messages d'alerte ou de prévention via différents canaux (texte, voix, e-mail)
- communication ciblée aux membres de PLP

## **QUEL ACCORD BE-ALERT PEUT ÊTRE CONCLU PAR LES ZONES DE POLICE ?**

Les entités qui n'ont pas d'obligation légale d'alerter le public en cas d'urgence mais qui contribuent tout de même à la sécurité des citoyens peuvent souscrire à l'**accord de type 2**.

Grâce à ce type d'accord, des SMS, des messages vocaux et/ou des e-mails peuvent être envoyés via BE-Alert à des groupes spécifiques tels que tous les membres affiliés à un PLP, par exemple.

## **À QUOI RESSEMBLE L'ORGANISATION D'UN FONCTIONNEMENT PLP AVEC BE-ALERT ?**

Les coordinateurs et co-coordinateurs PLP sont principalement responsables de la création et de la mise à jour de **leur propre base de données pour le fonctionnement des PLP dans BE-Alert**.

En fonction des droits accordés dans BE-Alert, certains coordinateurs et personnes mandatées auront la possibilité d'envoyer des messages d'alerte, des messages préventifs ou des actualités PLP via BE-Alert. En concertation avec la police locale et le CIC, des accords clairs doivent être conclus à ce sujet : qui est autorisé à envoyer des messages urgents au sein d'un réseau PLP ? Qui est autorisé à envoyer des bulletins d'information électroniques aux membres d'un PLP ? Qui est autorisé à distribuer d'autres informations ? Par quels canaux ces informations peuvent-elles être transmises aux membres du PLP ?

## **LE CONTRAT POUR BE-ALERT**

## **QUI SONT NOS PARTENAIRES DE PROJET ?**

Le contrat 2022 - 2028 pour BE-Alert a été attribué à Telenet Business. Pour la plateforme technique sous-jacente, il existe un partenariat 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.

## **CARACTÉRISTIQUES TECHNIQUES ET CAPACITÉS DE BE-ALERT**

### **À QUELLE VITESSE EST ENVOYÉ UN MESSAGE D'ALERTE BIOLOGIQUE ?**

À condition d'être correctement préparé, un scénario prêt à l'emploi peut être envoyé en une minute à peine. Un expéditeur expérimenté peut composer et envoyer un nouveau message en quelques minutes. Une fois la campagne BE-Alert lancée, les messages sont envoyés à un rythme élevé.

Bien que BE-Alert ait une capacité de transmission élevée, il existe des différences par canal en termes de vitesse de transmission :

- messages vocaux - max. 600 appels sortants par minute
- SMS - min. 500 SMS par seconde
- emails - min. 2500 emails par seconde

### **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.

### **EXISTE-T-IL DES MESSAGES STANDARDS DISPONIBLES DANS BE-ALERT ?**

Non, aucun message type ne sera mis à disposition. Cependant, il est possible de créer des modèles dans BE-Alert. Un modèle est un scénario prêt à l'emploi qui peut être envoyé très rapidement si nécessaire.

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

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

Pour travailler sereinement avec BE-Alert, les moments de pratique sont cruciaux. L'équipe BE-Alert vous encourage à vous entraîner régulièrement.

Pour vous familiariser avec l'envoi de messages BE-Alert, vous pouvez visiter 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.


## **COMMENT LES CITOYENS PEUVENT-ILS S'INSCRIRE DANS UN PLP SUR BE-ALERT ?**

Malheureusement, les citoyens qui souhaitent participer à une opération PLP ne peuvent pas s'inscrire eux-mêmes à cette opération via BE-Alert. Il est donc prévu que les coordinateurs et co-coordinateurs PLP saisissent manuellement les données des membres PLP dans BE-Alert et les tiennent à jour.

## **LES PERSONNES AYANT UN NUMÉRO DE TÉLÉPHONE MOBILE ÉTRANGER PEUVENT-ELLES ÉGALEMENT RECEVOIR DES MESSAGES PLP ?**

Tout à fait.

## **EST-IL POSSIBLE D'IMPORTER DES LISTES DE CONTACTS EXISTANTES DANS BE-ALERT ?**

Oui, il est possible d'importer facilement dans BE-Alert des listes contenant les coordonnées des membres PLP, des coordinateurs et co-coordinateurs PLP, etc. N'hésitez pas à contacter le helpdesk (au numéro 02 610 61 07 ou à l'adresse [bealert@telenetgroup.be](mailto:bealert@telenetgroup.be)) pour obtenir des informations plus pratiques à ce sujet, ou consultez le document d'assistance pertinent disponible dans BE-Alert. Tous les documents de soutien peuvent être consultés dans le coin supérieur droit de la barre de navigation – via l'icône des paramètres du compte. 

## **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 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 INSCRIRE UNE ZONE DE POLICE ?**

Pour souscrire au module d'alerte de groupe (convention de type 2), 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 [bealert@nccn.fgov.be](mailto:bealert@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](mailto:bealert@telenetgroup.be)
- compléter le [formulaire pour les personnes de contact](#) et l'envoyer à [bealert@telenetgroup.be](mailto:bealert@telenetgroup.be)

## QUAND PUIS-JE COMMENCER À UTILISER BE-ALERT ?

Une fois que tous les comptes utilisateur nécessaires ont été créés, BE-Alert alors peut être lancé.

Dans BE-Alert, nous fournissons également beaucoup de documents de soutien – comme un *manuel pour les coordinateurs PLP* ou un *manuel pour les environnements de type 2* – pour travailler de manière indépendante dans BE-Alert. Ces documents peuvent être consultés via l'icône des paramètres du compte dans le coin supérieur droit de la barre de navigation. N'hésitez pas à contacter le helpdesk (au 02 610 61 07 ou via [bealert@telenetgroup.be](mailto:bealert@telenetgroup.be)) ou l'équipe BE-Alert ([be-alert@nccn.fgov.be](mailto:be-alert@nccn.fgov.be)) pour toute question relative à BE-Alert.

## COMBIEN DE COMPTES BE-ALERT MON ORGANISATION PEUT-ELLE DEMANDER ?

Il n'y a pas de limite au nombre de comptes. Un compte est créé gratuitement pour chaque coordinateur, co-coordonateur et/ou personne mandatée du PLP.

<b>SUPPORT</b>
----------------

## UNE FORMATION EST-ELLE PRÉVUE ?

Certains CIC organisent des formations internes BE-Alert. Si vous êtes intéressé pour suivre une formation pratique BE-Alert, veuillez contacter le CIC. S'il n'est pas possible de suivre un cours BE-Alert par le biais du CIC, veuillez nous contacter ([be-alert@nccn.fgov.be](mailto:be-alert@nccn.fgov.be)) afin que nous puissions vous proposer une formation adaptée.

## QUEL SOUTIEN EST ENCORE PROPOSÉ ?

- Les entités qui ont souscrit à BE-Alert peuvent compter sur une assistance téléphonique permanente 24h/24 :

<b>Soutien et prise en charge de l'alerte de groupe</b> <b>24/7</b>	<b>Centre de Crise National</b> 02 506 47 11
<b>Pour une assistance technique ou administrative</b> <b>24/7</b>	<b>Helpdesk</b> 02 610 61 07 <a href="mailto:bealert@telenetgroup.be">bealert@telenetgroup.be</a>

- Dans BE-Alert se trouvent également de nombreux documents de support disponibles qui peuvent être consultés à tout moment via l'icône des paramètres du compte.