

TEST NATIONAL BE-ALERT

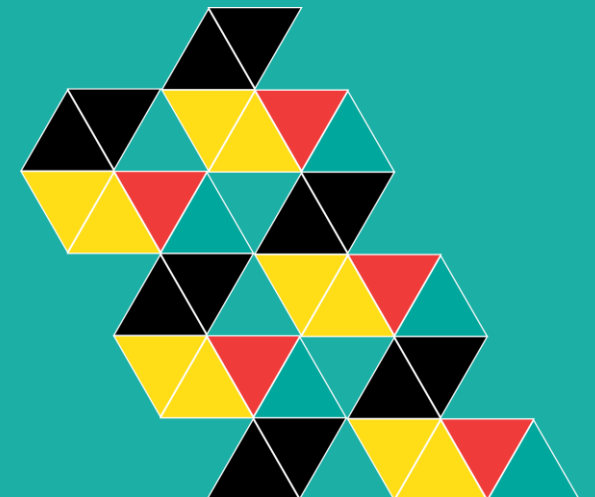
7 octobre 2021

Evaluation



Nationaal Crisiscentrum
Centre de crise National

 **be alert**



Jeudi 7 octobre 2021

En chiffres

**Test national
BE-Alert
7 octobre 2021**

115
villes et
communes



245 000
messages SMS



26 000
appels vocaux



380 000
e-mails



+ 2 000 000
messages SMS sur base
de la localisation

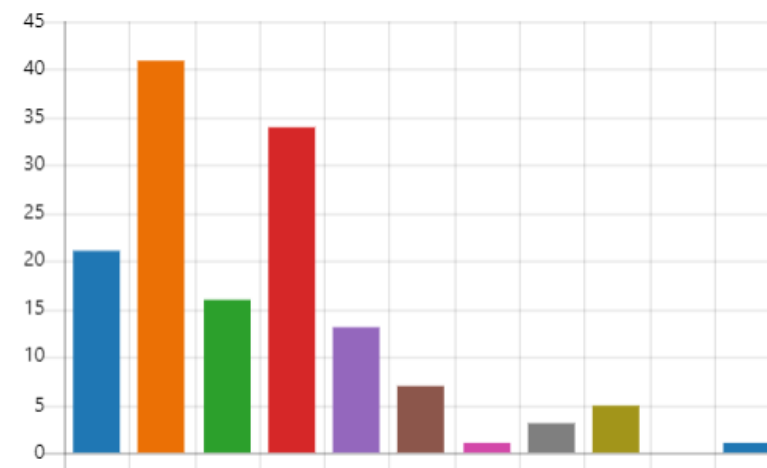
Pas encore enregistré(e) ? Inscrivez-vous sur www.be-alert.be

 **be alert**

PARTICIPANTS

- 142 communes se sont inscrites et 119 ont effectué le test
- Comme l'an dernier, la différence entre Flandre et Wallonie est toujours conséquente.
- Bonne représentation à Bruxelles (en 2020 aucune commune bruxelloise n'avait participé)

Antwerpen	21
Oost-Vlaanderen	41
West-Vlaanderen	16
Limburg	34
Vlaams-Brabant	13
Brussels Hoofdstedelijk Gewest	7
Henegouwen	1
Luik	3
Waals-Brabant	5
Namen	0
Luxemburg	1



PARTICIPANTS

- Principales raisons de participer :
 - Sensibiliser les citoyens à s'inscrire à BE-Alert.
 - S'exercer à créer et envoyer des campagnes dans BE-Alert.
 - Tester la coopération entre le coordinateur planification d'urgence et le D5.
 - Suivre l'évolution des inscriptions dans les communes.

FEEDBACK GENERAL



- + 26.000 inscriptions.
- 86.000 visites du site web en 1 jour.
- Le test s'est déroulé sans grand problème technique en ce qui concerne les envois vers les personnes inscrites.
- Beaucoup d'attention dans la presse nationale :
 - Radio
 - TV
 - Presse digitale
 - Presse écrite



- Feedback lent chez Telenet
- Envoi sur base de la localisation chez Orange :
 - Démarrage trop lent.
 - Aucun feedback de résultat correct.
- Envoi sur base de la localisation
 - Les SMS avec lien sont considérés comme peu fiables.
 - Les citoyens considèrent les SMS sur base de la localisation comme du phishing.
 - De nombreuses questions sur la vie privée et le GDPR.

ALERTE LOCATION-BASED

9 localisations

- Première alerte à **grande échelle** sur base de la localisation :
 - Plusieurs campagnes francophones durant la matinée : Faimés, Eupen (FR+DE), Clavier, Chaumont-Gistoux, Court-Saint-Etienne, Etterbeek (FR+NL).
 - Province d'Anvers, ville de Bruges et Alost dans l'après-midi.
- Progrès :
 - Principaux problèmes chez Orange : démarrage et envoi trop lents.
 - Rapidité : en 20 minutes, plus de 747 000 SMS ont été envoyés.
 - Les citoyens considèrent les SMS comme du phishing et leur font peu confiance.

DEROULEMENT DU TEST

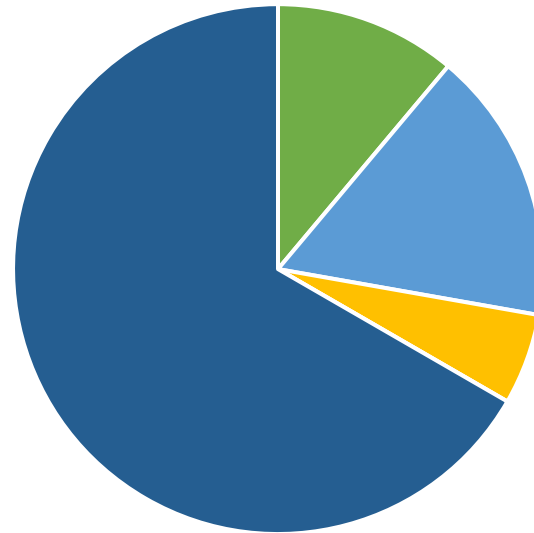
Le test c'est bien déroulé en ce qui concerne l'envoi aux personnes inscrites. Les communes attribuent une note moyenne de **4,5/5** au déroulement du test.

Quelques remarques reçues des entités participantes :

- Certaines communes ont reçu un message d'erreur lors de l'enregistrement de leur campagne.
 - Explication : surcharge de la plateforme le matin en raison du grand nombre de communes qui ont créé et envoyé leurs campagnes en même temps. Ce problème a fait l'objet d'une enquête technique et pourra être évité à l'avenir.

POSSIBILITÉS

- Peu de communes ont connu des difficultés majeures.



■ La rédaction du message ■ L'envoi du message ■ Le choix des canaux
■ L'interprétation des résultats ■ Je n'ai pas rencontré de difficultés

RAPIDITÉ & ERGONOMIE

- Les messages ont été envoyés suffisamment rapidement (lors de l'envoi aux personnes inscrites).
- L'interface est suffisamment ergonomique pour permettre de se repérer facilement.
- Les rapports étaient suffisamment clairs.

Suggestions des communes :

- Quickstartplan pour la première utilisation : plan simple par étapes pour l'envoi d'une campagne.
- Des fonctions plus simples pour envoyer des campagnes dans les deux langues nationales. Lorsque vous créez 2 campagnes distinctes, la zone sur la carte n'est pas automatiquement sauvegardée. Une deuxième campagne ne couvre donc pas nécessairement exactement la même zone.
→ Cela peut être évité en utilisant la fonctionnalité « suivi de campagne ».
- Mention plus claire lorsque la limite de 1 SMS est atteinte.
- Le moment où votre message est effectivement envoyé n'est pas tout à fait clair. Le bouton "Envoyer maintenant" est absent.

FEEDBACK CITOYENS

- Les villes/communes/provinces ont reçu peu de questions des citoyens.
- Les réactions au test ont été plutôt neutres.
- Questions les plus fréquemment posées :
 - Pourquoi une personne n'a pas reçu de message.
 - Questions sur le GDPR, le phishing (principalement suite aux alertes basées sur la localisation).
 - Sur certains GSM, l'appel vocal est renseigné comme "fraude possible".

SOUTIEN DU NCCN

- Le soutien technique, administratif et au niveau de la communication a été apprécié par les communes.
 - Réactions positives sur le kit de communication.
 - Réactions positives sur les updates reçus pendant la journée.
 - Briefing clair avec les coordonnées des personnes à contacter.

Les communes attribuent au NCCN une note moyenne de **4,5/5** pour le soutien apporté.

CONCLUSION

- Un grand nombre de villes et de communes ont participé, mais leur nombre reste faible par rapport au total de communes affiliées : 119 communes ont participé au test contre plus de 400 communes affiliées.
- Encore une grande différence entre la Flandre et la Wallonie.
- Le test sur base de la localisation s'est bien déroulé, seul Orange a eu un retard dans les envois.
- Le système BE-Alert est assez puissant pour les très grandes campagnes. Les tests à cette échelle se poursuivront à l'avenir afin de continuer à s'améliorer.
- Une grande attention de la part de la presse nationale et locale : en partie grâce à la communication proactive des villes et des communes.

Le NCCN continuera à évaluer le test avec ses partenaires.

Merci de votre participation !

be-alert@nccn.fgov.be

