

► **Stratégie nationale pour les tests d'alerte à la population**

BE-Alert



1. Contexte

L'alerte de la population en cas de situation d'urgence fait partie des missions fondamentales des autorités en charge de la gestion de crise. Pour ce faire, plusieurs outils sont à leur disposition, en fonction du type de situation qui se présente mais également en fonction du nombre de personnes à alerter et de l'imminence du danger. Parmi ces outils figurent le porte-à-porte, l'utilisation des médias et plus récemment, la plateforme BE-Alert, disponible depuis le mois de février 2017 pour toutes les autorités en charge de l'alerte, comme prévu par l'arrêté royal du 16 février 2006.

BE-Alert est une plateforme qui permet d'alerter la population via différents canaux de communication de manière simultanée, via messages textes, messages vocaux, e-mails et réseaux sociaux. C'est un outil qui se veut évolutif, en cohérence avec la manière dont nos concitoyens utilisent les nouvelles technologies.

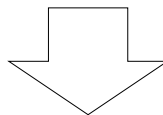
En marge du développement de la plateforme BE-Alert, le Centre de crise a également développé une technologie complémentaire dénommée Alert-SMS, vouée à être intégrée dans la plateforme parmi les autres canaux existants. Cette technologie consiste à transmettre aux trois grands opérateurs de téléphonie mobile le contenu d'un message texte ainsi qu'une zone déterminée, afin qu'ils le transmettent à tous leurs abonnés présents dans la zone en question.

Dans l'attente de l'intégration d'Alert-SMS dans la plateforme BE-Alert, une procédure d'activation manuelle a été élaborée, au départ de la permanence du Centre de crise..

L'objectif de la plateforme BE-Alert est de proposer aux autorités en charge de la gestion de crise et de l'alerte des citoyens un moyen **adéquat et moderne** afin de joindre un maximum de personnes lors d'une situation d'urgence, peu importe le type de risque (industriel, naturel, sanitaire, ordre public ... etc.) et ce sur l'ensemble du territoire belge.

La plateforme BE-Alert et ses différents canaux de communication doivent être testés régulièrement et ce, pour plusieurs raisons :

- S'assurer que les procédures sont connues et comprises par ceux qui doivent les utiliser
- Permettre aux différents fournisseurs de s'assurer du bon fonctionnement technique des moyens mis à disposition
- Sensibiliser la population à l'éventualité et les modalités d'une alerte en cas de situation d'urgence ainsi que mesurer la perception des méthodes d'alerte mises en place par les autorités.
- Permettre aux autorités adhérentes à la plateforme de sensibiliser leurs employés et population à la démarche BE-Alert.



L'objectif de cette note est donc de proposer une stratégie intégrée des tests d'alerte à la population afin d'offrir aux citoyens une démarche cohérente de test des différents canaux d'alerte auxquels ils peuvent se fier pour leur propre sécurité.



2. Types de tests d'alerte

Trois types de tests d'alerte sont identifiés :

2.1. Les tests de type « Technique » sollicitent les infrastructures techniques pour vérifier la disponibilité permanente de la solution. Ils se font au sein des fournisseurs techniques ou également en concertation avec le Centre de crise. Tant que les citoyens ne reçoivent pas effectivement d'alerte et que la plateforme BE-Alert reste disponible pour une alerte réelle, les fournisseurs ne doivent pas nécessairement prévenir le Centre de crise de l'occurrence d'un test technique.

2.2. Les tests de type « Table-Top » mettent les intervenants en situation réelle suivant un scénario pré-établi. Ces tests permettent de valider la maîtrise des procédures « hors crise » par les acteurs qui seront concernés par l'activation de BE-Alert en situation réelle. Cela reprend autant les acteurs suivants :

- Les responsables pour la décision d'activer
- Les responsables pour la détermination du contenu du message/choix des canaux
- Les acteurs amenés à manipuler l'outil (ex. permanence du Centre de crise, fonctionnaire D5 ...etc.) .

La démarche table top permet également un échange entre les différents acteurs et si nécessaire, une adaptation des procédures. Ces tests ne sont pas connus du public mais ils peuvent être organisés par et/ou en concertation avec plusieurs autorités, qu'elles soient signataires BE-Alert ou non.

2.3. Les tests de type « Population » impliquent l'information des citoyens, qui reçoivent l'alerte comme en situation réelle. **Ces tests font partie de la démarche globale des autorités pour la préparation et la sensibilisation de la population au moyens d'alerte** utilisés par les autorités en situation d'urgence. Ces tests peuvent être conduits soit par chaque entité adhérente, aux conditions détaillées dans cette note.

3. Récurrence des tests « Population »

3.1. Tests organisés par le Centre de crise

Jusqu'en décembre 2018, le réseau des sirènes a été testé de manière audible pour les citoyens quatre fois par an, tous les premiers jeudi de chaque trimestre de l'année soit le premier jeudi de janvier, premier jeudi d'avril, le premier jeudi de juillet et le premier jeudi d'octobre. En raison du fait que les citoyens (et particulièrement ceux résidant à proximité d'une sirène) sont déjà sensibilisés à l'occurrence de ces tests, il est opportun de maintenir cette récurrence pour BE-Alert (en ce compris Alert-SMS).

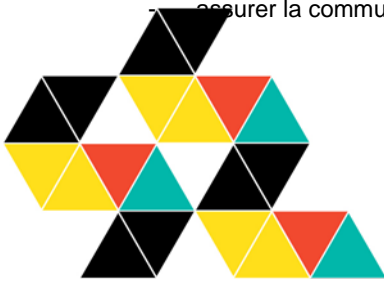
L'organisation de ces tests sera discuté avec les autorités locales concernées par la zone.

3.2. Tests organisés par les communes adhérentes à BE-Alert (T1)

Les entités adhérentes à BE-Alert ont également la possibilité, si elles le souhaitent, de tester l'outil, le cas échéant dans le cadre de leurs procédures internes. Afin de proposer à la population une démarche cohérente et fiable des tests d'alerte, il est souhaitable que ces tests soient organisés sur base d'une récurrence identique pour toutes les entités : tous les premiers jeudi du mois. Il est donc demandé aux autorités adhérentes qui souhaitent tester BE-Alert dans leur commune de privilégier cette récurrence. Il revient à l'autorité concernée de déterminer à quel moment elle souhaite utiliser les moments de test.

Il est aussi demandé aux communes de :

- prendre en charge les unités de communication utilisées lors du test,
- assurer la communication réelle au sujet du test avant, pendant et après le test.



Le Centre de crise peut fournir un appui pour ce qui concerne la communication réelle, la définition de l'étendue de la zone ainsi que le contenu du message, avec un délai minimum d'un mois avant la date du test, en prenant contact à l'adresse mentionnée ci-dessus. Après le test, il est possible (et souhaité) de transmettre un feedback à cette même adresse.

4. Collaboration avec les opérateurs de téléphonie mobile

Comme prévue par l'arrêté royal d'exécution de la loi du 7 décembre 2016 ajoutant un article 106.1 à la loi sur les communications électroniques (ci-après arrêté royal « Alert-SMS »), les opérateurs de téléphonie mobile seront tenus d'organiser des tests de la technologie Alert-SMS, uniquement à la demande du Centre de crise. Ces tests seront donc organisés dans le cadre des tests trimestriels pilotés par le Centre de crise.

5. Communication fictive

Le contenu de tout test d'alerte, impliquant la population ou non, doit impérativement contenir les éléments suivants :

- BE-Alert
- Ceci est un message de test
- Vous ne devez rien faire
- Plus d'information
- Lien vers une source officielle d'information (site internet et/ou permanence téléphonique)
- Dans la/les langue(s) adéquate(s)¹

Un contenu le plus neutre possible permet d'éviter le risque de confusion et d'inquiétude au sein de la population. Il est fortement déconseillé d'utiliser un contenu réel dans un message de test.

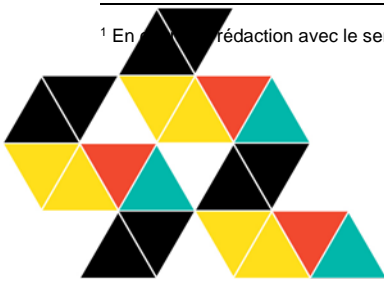
6. Communication réelle

Pour chaque test « population » une communication réelle est prévue par la commune, qui s'assure au préalable de pouvoir répondre aux éventuelles questions des citoyens.

En prévision du test mensuel, une communication réelle générale est préparée par le Centre de crise. Une communication plus spécifique est préparée par les autorités participantes, à destination de leur population et via leurs canaux (réseaux sociaux, journal communal, site internet ... etc.)

Après le test, la commune peut communiquer les résultats via les mêmes canaux utilisés pour avertir de l'occurrence du test. Le suivi des questions des citoyens est assuré par la commune (avec l'aide éventuelle du Centre de crise).

¹ En consultation et en rédaction avec le service juridique



7. Cohérence avec les autres exercices

Par souci de fiabilité envers les citoyens, l'alerte réelle ne sera testée que lors de la récurrence évoquée plus haut, à savoir tous les premiers jeudi de chaque mois. L'objectif est d'instituer un réflexe et une confiance dans le chef de la population quant à la diffusion de messages d'alerte, qu'ils soient dans le cadre d'un test ou dans le cadre d'un incident réel.

Le test « population » peut s'intégrer dans le cadre d'un exercice plus large à condition qu'il y a une information préalable à la population concernée par l'organisateur de l'exercice. Il est possible également de créer des listes de test dans la plateforme ou d'encoder un panel de citoyens volontaires (et par conséquent prévenus à l'avance).

Pour tout autre test de la plateforme BE-Alert dans le cadre d'un exercice prenant place en dehors des récurrences détaillées dans cette note, les organisateurs sont tenus de tester BE-Alert dans le mode *simu* ou vers des groupes restreints et avertis de personnes.

8. Documentation et inscription

Le centre de crise a développé une stratégie d'alerte de la population, déclinée dans une présentation et une brochure disponible sur le site internet (www.centredecrise.be/fr/be-alert). Le présent document est également disponible sur cette page.

RESUME

- Tests mensuels BE-Alert
 - Tous les premiers jeudi du mois, pour les Communes (sauf jours fériés)
 - Entre 8h et 20h
 - Après une communication préalable aux habitants
 - Les coûts sont pris en charge par la Commune
- Tests ponctuels BE-Alert
 - Tests sans envoi réel vers la population (simulation)
 - Possible intégration dans un exercice de plan d'urgence (à condition d'avoir prévenu la population concernée au préalable)
- Test BE-Alert sur base de la localisation (Alert-SMS)
 - A l'initiative Centre de crise

