



Overheid  
Autorités



**INNOVATION  
& TECHNOLOGIE**

## FOCUS SUR LA BELGIQUE LE PROJET BE-ALERT : ALERTE POUR SAUVER DES VIES VIA DES SYSTÈMES DE COMMUNICATIONS INNOVANTS.

Aline Lacroix, projet Be Alert, direction générale centre de crise, Service public fédéral Intérieur

Depuis 2013, le Centre de crise national belge a pour ambition de moderniser la démarche d'alerte des citoyens en cas de situation d'urgence. De concert avec la cellule de communication, une équipe de quatre personnes travaille sur le projet BE-Alert, afin de développer une plateforme du même nom, mise à disposition de toutes les autorités belges responsables de l'alerte des citoyens, et ce, afin de leur permettre d'activer une alerte au travers de plusieurs canaux de communication, de manière quasi simultanée. Opérationnelle depuis juin 2017, la plateforme BE-Alert a déjà été activée à de nombreuses occasions afin d'avertir précisément la population concernée par une situation d'urgence. Cet outil s'inscrit pleinement dans la stratégie d'alerte développée par le Centre de crise et diffusée également en 2017<sup>1</sup>. Actuellement, plus de la moitié des municipalités belges ont

adhéré à ce nouvel outil d'alerte moderne. Par ailleurs, l'alerte est désormais perçue comme une démarche positive et proactive, incluant également un acteur clé : le citoyen lui-même.

Pendant de nombreuses années, l'alerte de la population a été organisée selon un principe top down - du sommet vers la base -, cantonnant les citoyens à une démarche passive. Les évolutions récentes de la société et notamment le développement et la généralisation des nouvelles technologies de la communication (smartphones, connectivité, réseaux sociaux) permettent aux citoyens de se forger une réelle culture du risque et dans cette perspective de devenir acteurs de leur propre sécurité, en s'informant et en se préparant. C'est du moins l'objectif poursuivi par le Centre de crise, qui œuvre désormais dans ce sens, via notamment la campagne de sensibilisation Info-Risques<sup>2</sup> dont le slogan parle de lui-même : « Se préparer. S'informer. Ensemble. »

**« QUI GÈRE, COMMUNIQUE » :  
L'ALERTE, UNE COMPÉTENCE  
PARTAGÉE**

L'alerte et la communication de crise, tout comme la planification d'urgence et la gestion de crise sont des compétences qui sont réparties sur plusieurs niveaux de pouvoir en Belgique, un État fédéral depuis plusieurs décennies. Cette répartition se fait de manière pyramidale, en commençant par les autorités locales, l'équivalent belge des municipalités qui sont dénommées communes.

*« toutes sont encouragées à combiner les différents moyens qui sont à leur disposition, et ce, pour atteindre un maximum de personnes. »*

1 : « Alerter pour sauver des vies : Stratégie, messages et canaux d'alerte de la population en situation d'urgence » - SPF Intérieur DG Centre de crise, 2017 - [https://centredecrise.be/sites/default/files/brochure\\_alerter\\_pour\\_sauver\\_des\\_vies\\_fr\\_1.pdf](https://centredecrise.be/sites/default/files/brochure_alerter_pour_sauver_des_vies_fr_1.pdf)  
2 : <https://www.info-risques.be/fr>

En fonction de l'étendue ou de la gravité de la situation d'urgence, l'alerte sera donc lancée par un de ces trois niveaux d'autorité que sont les communes (589 bourgmestres), les provinces (11 gouverneurs) ou le ministre de l'Intérieur. Chaque autorité peut déterminer elle-même les canaux d'alerte qu'elle privilégiera en cas de situation d'urgence pour alerter sa population. Néanmoins, toutes sont encouragées à combiner les différents moyens qui sont à leur disposition, et ce, pour atteindre un maximum de personnes. Parmi ces différents moyens figure la plateforme BE-Alert dont le développement se fait de manière concomitante au démantèlement progressif du réseau des sirènes.

### L'ALERTE MODERNISÉE : CAP SUR LES NOUVELLES TECHNOLOGIES DE LA COMMUNICATION

Historiquement et dans bon nombre de pays, l'alerte massive de la population se fait au moyen de sirènes, placées à proximité des zones où sont identifiés des

risques industriels, chimiques et/ou nucléaires. Ce moyen d'alerte massive s'est développé après la Seconde Guerre mondiale, en parallèle avec l'identification et l'augmentation du risque industriel sur la population et l'environnement. Néanmoins, lors des multiples tests réguliers qui sont conduits depuis de nombreuses années, plusieurs constats sont observés : le son émis par les sirènes n'est pas toujours audible ; lorsqu'il est entendu, le son émis par les sirènes ne donne pas de renseignements précis sur la nature de l'incident et encore moins sur l'action de protection qu'il convient d'entreprendre - se mettre à l'abri ou évacuer. Enfin, ce moyen d'alerte n'est disponible que pour les risques industriels.

Ces différents constats furent autant de raisons de faire des recherches approfondies et développer un moyen d'alerte adapté aux évolutions de la société et aux nouvelles technologies, et plus précisément à l'usage qu'en font les citoyens. L'augmentation

du type de risques et leur occurrence imprévisible, couplées à la nécessité d'avertir un nombre toujours plus grand de citoyens, via tous les moyens disponibles ont également favorisé l'émergence d'un outil permettant une alerte « multicanaux ». En effet, l'expérience des sirènes en Belgique a démontré que tous les citoyens n'ont pas la même approche des moyens de communication (téléphone fixe, téléphone mobile, courriels et réseaux sociaux), mais que néanmoins, la nécessité d'alerter et d'informer en cas de situation d'urgence reste la même pour tous.

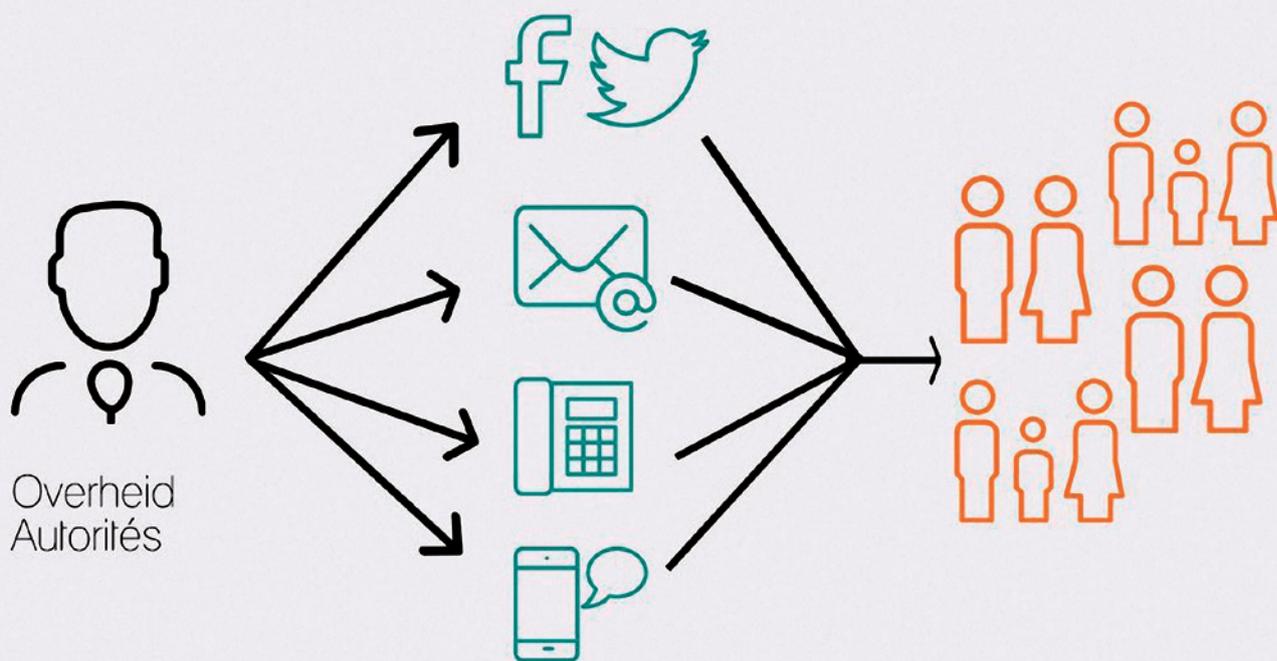
### CITOYENS INSCRITS ET CITOYENS LOCALISÉS

Afin de joindre un maximum de personnes concernées par une situation d'urgence, la plateforme BE-Alert se base sur deux systèmes : la récolte de données via l'inscription des citoyens et l'envoi de SMS localisés dans une zone donnée, indépendamment d'une inscription préalable.

Le premier système consiste



# Be-Alert



Soyez alerté en situation d'urgence | Word verwittigd bij een noodsituatie



NL FR DE Plus d'informations et de services: [www.centredecrise.be](http://www.centredecrise.be) **.be**

**.bealert** Adresse mail Mot de passe S'identifier  
Mot de passe oublié ?

### Remplissez votre préinscription

Inscrivez-vous sur BE-Alert, la plateforme d'alerte et d'information des autorités en cas de situation d'urgence. Ces informations resteront confidentielles et ne seront en aucun cas divulguées à des tiers\*.

L'inscription ne prend que quelques secondes.

\* Email (identifiant)   
Champ obligatoire

\* Mot de Passe   
Champ obligatoire

\* Confirmer Mot de Passe   
Champ obligatoire

\* Nom   
Champ obligatoire

\* Prénom   
Champ obligatoire

\* Téléphone 1   
Champ obligatoire

\* Adresse   
Champ obligatoire

Fiche d'inscription BE-Alert

en l'élaboration d'une base de données, nourrie par l'inscription volontaire des citoyens. Cette inscription se fait via un formulaire en ligne, disponible sur le site BE-Alert qui propose aux citoyens de renseigner un certain nombre de données obligatoires et facultatives telles que : un ou plusieurs numéros de téléphone (fixe ou mobile), une ou deux adresses courriel, et jusqu'à cinq adresses postales différentes. Ces adresses sont des renseignements fixes et ne permettent pas de localiser effectivement la position du citoyen. Par exemple, certaines personnes renseignent l'adresse de leur domicile comme adresse principale

et complètent leur inscription avec l'adresse de leur lieu de travail, ainsi que celle de l'école de leurs enfants ou éventuellement d'une résidence secondaire. Toutes ces adresses sont liées à un seul contact. Il n'est donc pas possible d'inscrire une autre personne que soi-même. De plus, les citoyens qui s'inscrivent sont responsables de la mise à jour de leurs données en cas de changement.

Cette manière de récolter les données se fait donc exclusivement par internet. Ce choix a été retenu pour plusieurs raisons : permettre au citoyen d'avoir, à tout moment, accès aux données qu'il

a renseignées afin de les consulter et le cas échéant, les modifier ou les supprimer, comme le requiert la loi sur la protection de la vie privée ainsi que le RGPD<sup>3</sup>. Une fois l'inscription terminée, le citoyen dispose donc d'un accès à ses données de manière sécurisée, en encodant son adresse courriel et un mot de passe de son choix sur le site BE-Alert.

Ce premier système permet donc de joindre les citoyens aux adresses qu'ils ont renseignées. En complément, une deuxième technologie a été développée de concert avec les opérateurs de téléphonie mobile belges, afin de

3 : règlement général de protection des données : règlement européen dont l'entrée en vigueur dans la législation belge est prévue le 25 mai 2018. Cette législation succède à la loi du 8 décembre 1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel.

pouvoir envoyer un message texte à tous les téléphones mobiles allumés et présents dans une zone donnée, et ce, indépendamment du fait de savoir si leurs propriétaires sont préalablement inscrits. Cette technologie s'appelle Alert-SMS et a été développée par les trois principaux opérateurs de téléphonie mobile belges, propriétaires de leurs réseaux. Le choix de cette technologie qui se base sur la recherche dans les registres des opérateurs (RFS)<sup>4</sup> s'est imposé après de nombreuses observations des systèmes développés à l'étranger et en particulier le Cell Broadcast, en vigueur notamment aux Pays-Bas et aux États-Unis. Le choix du RFS a été motivé par le fait que les téléphones mobiles ne doivent pas être préconfigurés pour recevoir de tels messages, contrairement au Cell Broadcast. Concrètement, le message - ainsi que la zone - est déterminé par l'autorité, qui l'envoie aux opérateurs. Ceux-ci envoient le message à tous les téléphones mobiles qui sont captés par leurs antennes, dans la zone donnée.

*« Le choix du RFS a été motivé par le fait que les téléphones mobiles ne doivent pas être préconfigurés pour recevoir de tels messages, contrairement au Cell Broadcast »*

Afin de pouvoir mettre en pratique cette technologie, la législation en matière de télécommunications a été adaptée au terme d'une concertation avec les différents acteurs concernés<sup>5</sup> : le centre de crise, les opérateurs de téléphonie mobile et l'Institut belge des Postes et Télécommunications (IBPT). De cette concertation est issue une loi prévoyant l'utilisation de la technologie Alert-SMS via la plateforme BE-Alert, ce qui en fera à terme un cinquième canal de communication à disposition des autorités, avec les messages textes, les messages vocaux, les courriels et l'activation des réseaux sociaux, permettant donc une multitude de canaux pour une couverture optimale de la population concernée par un risque ou une

situation d'urgence. Par ailleurs, tant la démarche d'inscription volontaire des citoyens que la démarche de localisation des appareils mobiles dans une zone ont fait l'objet d'une demande d'avis à la Commission pour la protection de la vie privée, laquelle a remis deux avis positifs moyennant le respect de la législation en vigueur.

#### **EN DEHORS DE LA CRISE, LES MESSAGES D'INTÉRÊT GÉNÉRAUX**

Parallèlement à cette utilisation de la plateforme pour des missions d'alerte, les communes ont aussi la possibilité d'envoyer des messages d'intérêt général aux citoyens qui en ont spécifiquement fait la demande. Par message d'intérêt général, on entend des messages non urgents, concernant l'organisation de la commune, des intempéries, des déviations routières ou la tenue d'événements culturels. Cette fonctionnalité encourage les utilisateurs communaux à utiliser régulièrement la plateforme, à se familiariser avec son fonctionnement et par conséquent à pouvoir l'utiliser de manière optimale lorsque la crise surgit, dans un contexte qui peut être stressant. L'objectif est également de permettre aux autorités locales de centraliser leurs outils de communication puisqu'il leur est possible

d'utiliser cette fonctionnalité pour leur communication interne/ opérationnelle : par exemple, rappeler le cabinet du bourgmestre, communiquer sur un règlement de travail ou une fête du personnel. Les modalités de l'envoi de ces messages non urgents diffèrent de celles des messages urgents et notamment l'identification de l'expéditeur.

*« les communes ont aussi la possibilité d'envoyer des messages d'intérêt général aux citoyens qui en ont spécifiquement fait la demande. »*

4 : par opposition au Cell Broadcast, qui se base sur le principe de l'envoi d'un message vers les réseaux, l'Alert-SMS se base sur la requête d'une liste d'utilisateurs (uniquement les numéros) présents à un moment donné dans une zone. Cette technologie est informellement dénommée le Register Fetching Service (RFS).

5 : loi du 7 décembre 2016 insérant l'article 106/1 dans la loi du 13 juin 2005 sur les communications électronique / Arrêté royal du 23 février 2018 relatif à l'envoi d'un message texte court en cas de danger imminent ou de catastrophe majeure (M.B. 22/03/2018).