

# Service de police d'Albuquerque

Renforcer la sécurité publique grâce à l'intelligence basée sur les données



## Nom

Service de police d'Albuquerque

## Secteurs

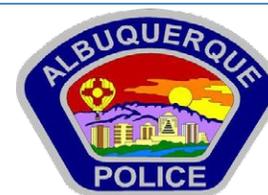
Sécurité publique

## Localisation

Albuquerque, Nouveau-Mexique, États-Unis

## Produits

Security Center, Omnicast, Citigraf, Clearance, Federation



## Le service de police d'Albuquerque (Albuquerque PD) améliore l'efficacité de son RTCC grâce à Genetec Security Center, Citigraf et Clearance

Albuquerque est la ville la plus peuplée de l'état du Nouveau-Mexique et la quatrième du sud-ouest des États-Unis. La région métropolitaine d'Albuquerque compte plus de 900 000 habitants, auxquels s'ajoutent 6 millions de visiteurs qui affluent chaque année dans la ville pour y faire des affaires et du tourisme. La ville est ensoleillée presque toute l'année, avec une scène culturelle et gastronomique animée et d'innombrables festivals et activités en plein air pour les amoureux de la nature. Pour toutes ces raisons, les gens aiment vivre, travailler et se détendre à Albuquerque.

### Décloisonner les anciens systèmes de sécurité publique

Le service de police d'Albuquerque (APD) travaille en continu à assurer la sécurité de tous ses concitoyens. Au sein du Centre de lutte contre la criminalité en temps réel (Real Time Crime Center – RTCC) de l'APD, les agents utilisent des systèmes de gestion vidéo (VMS) et d'autres technologies de sécurité publique pour gérer les incidents et accélérer les interventions. Mais au fil des ans, le cloisonnement des systèmes et des bases de données s'est avéré nuisible à l'efficacité de l'équipe.

Mark Torres, capitaine du RTCC de la ville d'Albuquerque, explique : « Auparavant, nous utilisions plusieurs bases de données internes et systèmes indépendants pour accéder aux informations et les partager avec nos agents d'intervention. Pour les opérateurs de notre RTCC, il est devenu stressant de devoir naviguer dans tous ces systèmes pour obtenir des informations précises. Nos agents

comptent sur nous : il nous fallait une solution qui regrouperait sur une seule plateforme toutes les informations provenant de ces systèmes divers. »

La réponse aux incidents n'était pas la seule cause de ce besoin d'information. L'entretien des nombreux systèmes vidéo anciens et disparates de la ville représentait également un défi de taille. Selon Tikashi McConnell, responsable des projets d'applications de la ville d'Albuquerque, « il fallait centraliser l'accès à l'ensemble de nos caméras et de nos données, mais il était tout aussi essentiel d'obtenir des informations sur les caméras elles-mêmes. Avant, nous n'avions aucun moyen de savoir si des caméras étaient déconnectées du réseau. Nous le constatons seulement en recherchant une vidéo qui s'avérait introuvable. Pouvoir adopter une approche proactive de la maintenance devenait également indispensable pour la nouvelle plateforme de notre RTCC. »

Genetec<sup>MC</sup> Security Center et Genetec Citigraf<sup>MC</sup> remplissaient tous les critères de l'APD. Tandis que la plateforme de sécurité unifiée allait pouvoir aider la ville à combiner toutes ses technologies vidéo et de sécurité publique en une seule solution, Citigraf allait faire passer les opérations de son RTCC au niveau supérieur. Ce système d'aide à la décision stratégique offre aux opérateurs du RTCC une vue d'ensemble unifiée et en temps réel des événements dès qu'ils se produisent. Il est conçu pour améliorer la connaissance de la situation et fournir des informations précieuses, basées sur des données, aux équipes chargées d'assurer la sécurité publique. L'objectif était qu'elles puissent prendre de meilleures décisions plus rapidement.

## Améliorer la connaissance de la situation du RTCC avec Citigraf

Aujourd'hui, l'APD gère plus de 700 caméras à l'aide d'Omnicast<sup>MC</sup>, le système de vidéosurveillance de Security Center. Au RTCC, Citigraf est devenu le principal tableau de bord de visualisation, à partir duquel les opérateurs gèrent les interventions d'urgence. Tous les outils – caméras, analyses de détection de coups de feu, informations de répartition assistée par ordinateur (RAO) et localisation des agents dans le SIG – sont réunis dans la solution Citigraf. En cas d'incident, les informations dont ils ont besoin sont toujours à portée de main.

« Si un incident prioritaire survient, une icône apparaît sur la carte du tableau de bord Citigraf. Nos opérateurs n'ont qu'à cliquer dessus pour voir les informations de RAO et afficher tous les éléments connus au moment de l'appel. Le système Citigraf présente toutes les caméras de la zone en question, ce qui leur permet de récupérer la vidéo en direct en quelques secondes. Ils peuvent ensuite localiser les agents à proximité puis, en cliquant sur un autre onglet, afficher les rapports récents de perturbations, de vols à main armée ou d'agressions dans la zone concernée. Ensuite, ils peuvent transmettre ces données aux agents d'intervention, qui ont toutes les informations en main avant même d'arriver sur les lieux », explique Mark Torres.

Une solution d'intervention complète qui rassemble toutes les données nécessaires permet aux opérateurs du RTCC de mieux comprendre ce qui se passe. Ils peuvent ainsi intervenir plus rapidement et en toute confiance. « Citigraf réduit le stress des opérateurs du RTCC. Ils n'ont plus à naviguer entre différentes solutions. Le fait d'avoir nos principaux systèmes de sécurité publique sur une seule plateforme facilite le travail de nos opérateurs. Grâce aux nombreuses informations à notre disposition, nous pouvons mieux accompagner nos agents sur le terrain », poursuit Mark Torres.

Dans toutes les villes, de plus en plus de gens descendent dans la rue pour manifester et faire entendre leur voix. Pour l'APD, Citigraf a joué un rôle déterminant en les aidant à surveiller ces grands rassemblements publics et à assurer la sécurité des agents. L'ensemble des caméras et événements situés dans un rayon spécifique d'une manifestation s'affichent sur une carte dans Citigraf, permettant ainsi aux opérateurs de garder un œil à distance sur la situation en cours.

« Pour des raisons de sécurité, nous n'avons pas besoin d'avoir des policiers là où ils ne sont pas les bienvenus. Grâce à Citigraf, nous pouvons voir toutes les caméras et tous les événements de la zone surveillée afin que nos opérateurs RTCC puissent suivre à distance les manifestations qui s'y déroulent. Par conséquent, nous pouvons laisser nos agents en uniforme dans une zone où ils peuvent intervenir rapidement, mais ils n'ont pas besoin de se mêler à un rassemblement public car nous maîtrisons la situation », explique Mark Torres.

## Faciliter le partage d'informations et de preuves

La simplification des protocoles de réponse n'est pas le seul domaine dans lequel Citigraf est d'une grande utilité. L'équipe du RTCC peut également accéder à l'historique des vidéos, des informations et des événements pour appuyer les enquêtes et informer les responsables et décideurs du service.

« Suite à une série d'actes criminels violents, notre équipe du RTCC a utilisé Citigraf pour rechercher des données historiques et relier



différents événements pour aider nos enquêteurs criminels. Comme nous récupérons et partageons ces informations, nos inspecteurs ont plus de temps pour se concentrer sur la résolution des affaires. Nous utilisons également Citigraf pour analyser les tendances et les modèles afin de transmettre nos observations à nos capitaines de secteur et nos directeurs adjoints et de résoudre tout problème critique dans la municipalité », déclare Mark Torres.

Grâce au système de gestion des preuves numériques Genetec Clearance<sup>MC</sup>, l'APD gagne également du temps lors du partage de preuves avec des enquêteurs et des agents. En quelques clics, les opérateurs exportent des vidéos, des événements et d'autres données liées aux incidents depuis Citigraf vers Clearance<sup>MC</sup>. Ils peuvent ensuite accorder aux enquêteurs l'accès aux dossiers pour que ces derniers puissent récupérer ou visualiser les preuves à tout moment. Les journaux d'audit automatisés garantissent la protection permanente de la chaîne de responsabilité.

« Avant Clearance, nous devions graver les preuves sur des CD que nos enquêteurs devaient venir chercher pour garder une trace de la transmission. Mais ils ont un emploi du temps déjà chargé, et il leur faut parfois un jour ou deux pour récupérer des preuves. Clearance nous permet d'accélérer ce processus : un e-mail sécurisé permet de transférer les fichiers aux personnes autorisées. Et grâce aux pistes d'audit intégrées, nous savons qu'ils ont bien reçu les preuves, car nous pouvons voir qu'ils se sont connectés et ont accédé aux fichiers », explique Mark Torres.

## Renforcer les partenariats communautaires grâce au registre des caméras de Clearance

Genetec Clearance a également permis à l'APD d'accélérer la collecte de preuves et de renforcer les liens au sein de la communauté. Il existait déjà un programme de registre de caméras, qui avait permis à l'APD d'identifier l'emplacement des caméras privées. Mais les agents devaient se rendre dans chaque entreprise ou résidence pour récupérer les séquences vidéo.

Aujourd'hui, grâce à la fonction de registre des caméras de Clearance, ils peuvent localiser rapidement les caméras sur une carte et envoyer un e-mail aux participants du programme Community Connect

d'Albuquerque pour leur demander un enregistrement vidéo. Les propriétaires de caméras n'ont qu'à cliquer sur un lien pour envoyer la preuve vidéo par le biais d'un portail web, en toute sécurité. Les enquêteurs se connectent ensuite à Clearance pour la consulter, sans jamais quitter leur bureau.

## Étendre la surveillance urbaine grâce à une plateforme flexible

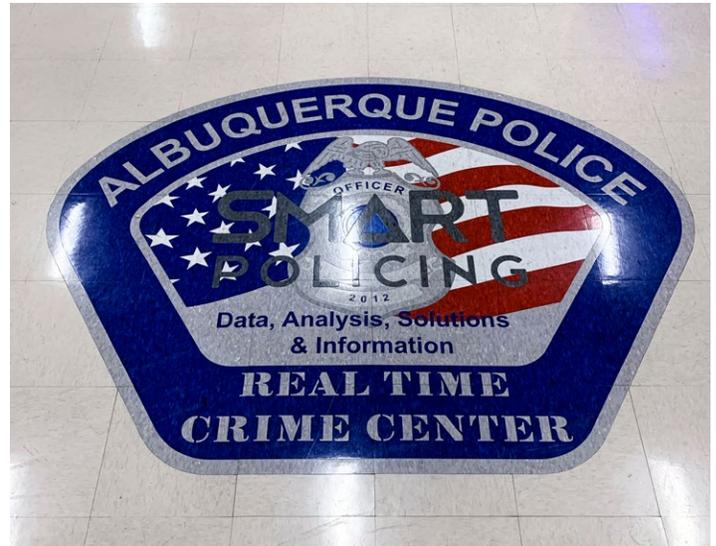
Le choix d'une plateforme ouverte et évolutive a fait toute la différence pour l'APD. Par exemple, grâce à la fonction Federation<sup>MC</sup>, le RTCC a pu intégrer le VMS et d'autres capteurs de sécurité de l'aéroport Aéroport international d'Albuquerque (Albuquerque International Sunport) dans sa plateforme Security Center. L'équipe du RTCC prévoit également de faire de même avec les établissements scolaires publics d'Albuquerque, qui comptent plus de 2 000 caméras.

« En cas d'urgence à l'aéroport ou dans l'un de nos établissements scolaires, nous sommes responsables de la coordination de l'intervention. Federation nous a permis de connecter et de surveiller de manière centralisée d'autres systèmes stratégiques de la ville. Nous pouvons ainsi assumer le commandement et le contrôle, nous coordonner avec le personnel sur le terrain et utiliser nos ressources de façon à optimiser l'efficacité des interventions », déclare Mark Torres.

L'APD continue de faire évoluer les initiatives de sécurité publique, et l'équipe est ravie d'avoir le soutien de Genetec dans ce parcours. « Si nous avons un projet important ou un cas d'utilisation particulier, l'équipe Genetec est toujours présente pour nous accompagner et nous montrer la marche à suivre. Pour ne parler que de la maintenance, nous avons été impressionnés à plusieurs reprises. Désormais, nous sommes informés sur-le-champ en cas de déconnexion d'une caméra, et nous savons où elle se trouve. Cela nous a encouragés à réfléchir à notre réseau urbain de manière plus globale et à chercher des moyens de collaborer avec d'autres entités, comme le service des Parcs et Loisirs ou le Développement municipal, en vue de consolider tous nos systèmes vidéo et améliorer nos processus de maintenance », explique Tikashi McConnell.

## Renforcer la sécurité publique pour les années à venir

L'APD a de grands projets pour continuer à développer les opérations du RTCC et la plateforme Genetec. Selon Tikashi McConnell, de nombreuses possibilités se profilent à l'horizon : « Comprendre toutes les fonctionnalités et savoir les utiliser de manière optimale dans notre environnement est un projet qui va se dérouler sur au moins 6 mois, avec une phase d'apprentissage, des tests et le développement des capacités offertes par Security Center et Citigraf. La feuille de route que nous souhaitons mettre en œuvre comprend de nombreuses étapes. Nous allons donc faire évoluer le système et ajouter de nouvelles fonctionnalités pendant les trois prochaines années au moins. »



Certains projets à court terme prévoient la connexion à Citigraf du système de gestion des enregistrements (RMS) et des données de reconnaissance automatique des plaques d'immatriculation (RAPI). L'APD souhaite également étendre l'accès à Citigraf à son bureau de gestion des urgences ainsi qu'aux services communautaires d'Albuquerque afin d'harmoniser davantage de processus internes. L'ajout de la surveillance par drone, de l'analytique et de l'automatisation des alarmes est également en cours de discussion.

« Investir dans Security Center, Citigraf et Clearance nous a permis de diffuser la richesse de l'information. Grâce à cette plateforme de sécurité publique unifiée, nous avons pu optimiser les ressources de notre RTCC pour mieux aider les autres services de l'APD, les partenaires de la municipalité et les communautés avoisinantes. Nous diffusons plus rapidement des informations en temps réel, nous soutenons les enquêtes et nous suivons les tendances de la criminalité dans notre ville. Tout cela contribue à améliorer la sécurité publique des résidents, des entreprises et des visiteurs d'Albuquerque », conclut Mark Torres.

**Grâce à cette plateforme de sécurité publique unifiée, nous avons pu optimiser les ressources de notre RTCC pour mieux aider les autres services de l'APD, les partenaires de la municipalité et les communautés avoisinantes. »**