

# Chemins de fer néerlandais

Optimiser la sécurité dans les trains et les gares



## Nom

Chemins de fer néerlandais

## Secteurs

Transports

## Localisation

Pays-Bas

## Produits

Genetec Security Center, Genetec Mission Control, Genetec Clearance

## Partenaires

Bosch



## Les Chemins de fer néerlandais unifient les opérations de leur centre de contrôle avec Genetec Security Center pour améliorer la réponse aux incidents.

Les Chemins de fer néerlandais (Nederlandse Spoorwegen – NS) organisent l'accès aux transports publics aux Pays-Bas et permettent aux voyageurs de se déplacer dans toute la région. Il s'agit du plus grand transporteur d'usagers aux Pays-Bas, assurant plus de 4 800 trajets en train par jour pour un million de personnes. La sécurité des passagers et du personnel est une priorité et la NS met en œuvre de nombreuses mesures pour renforcer la sécurité physique. Il s'agit notamment d'utiliser la vidéosurveillance dans les gares et dans les trains, de gérer l'accès aux quais et de déployer du personnel de sécurité sur place. Plus de 900 employés supervisent la sécurité à la NS, qui est divisée en deux groupes : la gestion de la sécurité régionale et sociale, le département Sécurité et service et la salle de contrôle.

### Renforcer la sécurité physique dans les gares et les trains

Au sein de la NS, le département de la gestion de la sécurité régionale et sociale est responsable du déploiement des employés du département Sécurité et service lors des événements de grande envergure. C'est notamment le cas pendant les festivals ou les matchs de football, durant lesquels le contrôle des foules est assuré conjointement par la NS et la police nationale. Les employés du département Sécurité et service veillent physiquement à la sécurité

quotidienne dans les gares et les trains, repèrent les fauteurs de troubles et maintiennent le contact avec la police nationale. Une centaine d'employés de la salle de contrôle supervisent les activités du département et surveillent toutes les gares de la NS.

Jusqu'en 2018, les opérateurs du centre de contrôle de la NS utilisaient un logiciel développé en interne pour contrôler la sécurité et gérer les incidents. Lorsque ce logiciel est arrivé à la fin de son cycle de vie, la NS a lancé un appel d'offres.

Selon Frank Bontje, responsable de la salle de contrôle de la NS : « La procédure de passation de marché comportait trois éléments importants. Tout d'abord, la continuité de la plateforme informatique devait être améliorée. Deuxièmement, notre objectif était de mettre en place une centrale d'alarme intégrée. Pour ce faire, nous avons dû connecter nos caméras de surveillance, la centrale d'alarme BTS (associée à la gestion des accès aux stations et aux portes) et le Centre de sécurité (la centrale d'urgence 112 pour le personnel de la NS). Pour terminer, nous avons également mis l'accent sur le fait que le nouveau prestataire devait à la fois être en mesure de nous fournir les fonctionnalités les plus efficaces et comprendre l'importance de travailler en étroite collaboration avec ses clients tout en leur apportant un soutien. »

Jan Teekens, architecte en sécurité sociale, explique : « En vue de l'appel d'offres, nous avons dressé une liste des fonctionnalités

indispensables dans les nouvelles solutions et décrit des situations qui surviennent souvent chez NS. » Les prestataires sélectionnés ont été invités à démontrer leur capacité à accompagner ces scénarios et à s'intégrer dans l'infrastructure informatique de la NS. Ils devaient également expliquer comment ils allaient connecter leur solution à l'infrastructure informatique globale de la NS. C'est un point décisif car, en raison de la taille et de la nature de nos opérations, un grand nombre de nos données sont échangées entre la salle de contrôle et l'ensemble de l'organisation. »

## Travailler de concert avec les partenaires pour unifier la sécurité dans les transports

Au cours de la procédure de passation de marché, NS a été en contact régulier avec le service de sécurité de l'aéroport de Schiphol. Cela les a amenés à s'intéresser à Genetec Mission Control<sup>MC</sup>, un système de gestion des décisions qui permet aux opérateurs de la salle de contrôle de mieux comprendre l'évolution des événements et de déterminer rapidement la meilleure façon de réagir.

« Grâce à nos contacts existants, nous savions que Schiphol utilisait déjà Genetec Mission Control depuis un certain temps et en était satisfait », déclare Frank Bontje.

« Nous savions également que Genetec proposait des solutions génériques qui permettaient aux organisations de partager facilement des données si nécessaire, un autre aspect important pour la NS », poursuit Jan Teekens. « Notre contact à Schiphol a également confirmé que Genetec prend en compte les préférences des organisations en matière de configuration de la plateforme de sécurité. Parce que notre situation en matière de sécurité et d'informatique est complexe, ce facteur a été déterminant dans le choix des solutions Genetec. »

La NS a choisi Bosch comme intégrateur système pour la mise en œuvre de Genetec Security Center, Genetec Mission Control et Genetec Clearance<sup>MC</sup>. Grâce à Genetec Security Center, la NS peut désormais gérer toutes les données de sécurité dans une seule plateforme unifiée. Elle bénéficie ainsi d'une vision plus complète de la sécurité et améliore l'efficacité de ses opérations et la prise de décision, tout en aidant les opérateurs à repérer rapidement les incidents et les traiter.

« Grâce à Genetec Security Center, nous avons pu mettre en place la salle de contrôle unifiée que nous souhaitions. Et avec Genetec Clearance, les opérateurs de la NS peuvent rapidement recueillir des preuves et les partager avec les forces de police, les ambulanciers et tout autre partenaire concerné, si nécessaire », déclare Frank Bontje.

## Une vue partagée pour simplifier la gestion des incidents

Un module sur mesure a également été mis en place. La NS étant un organisme public, il s'appuie énormément sur les données et recueille un grand nombre d'informations sur les incidents pour établir précisément les responsabilités. Le module sur mesure permet aux opérateurs de la salle de contrôle de consigner plus facilement les incidents et de communiquer avec leurs collègues plus rapidement qu'auparavant.



« Les collègues ont désormais accès rapidement à des informations pertinentes sur les événements, ce qui facilite la coordination en cas d'incidents. Par exemple, si un collègue de la NS doit ouvrir une porte pour permettre l'accès à une ambulance, il reçoit immédiatement une notification l'informant de l'action à réaliser », explique Frank Bontje.

La NS étudie actuellement la possibilité de transformer et de séparer les activités de réception et de suivi. La gestion des incidents pourrait ainsi être encore plus rapide. Selon Jan Teekens : « Autre avantage potentiel de cette initiative, la personne qui reçoit un appel pourra rester plus longtemps en contact avec la personne qui demande de l'aide. Cela permettra d'améliorer la gestion des incidents et la sécurité des voyageurs. »

La NS continue de prévoir des améliorations et l'équipe est ravie d'avoir choisi les solutions de Genetec.

« Non seulement notre infrastructure informatique est extrêmement complexe, mais nous avons dû déménager en interne pendant la mise en œuvre des solutions Genetec. La salle de contrôle a été entièrement réaménagée. De nombreux changements ont eu lieu simultanément. Nous sommes donc enchantés de constater qu'après les phases de test et de déploiement, nous sommes désormais pleinement opérationnels. En outre, 75 % du module personnalisé a été développé à l'initiative de nos employés : avec le soutien de Genetec, nous avons pu intégrer les suggestions de nos équipes. De plus, cette solution fera désormais partie du produit Genetec, ce qui prouve que nous avons réussi à évoluer ensemble. Enfin, nous n'avons rencontré aucun problème pour personnaliser les rapports standard afin de les adapter au mieux à notre organisation. En résumé, nous avons pris plaisir à travailler avec Genetec pour atteindre un objectif commun », conclut Frank Bontje.

**« Grâce à Genetec Security Center, nous avons pu mettre en place la salle de contrôle unifiée que nous souhaitions. Et avec Genetec Clearance, les opérateurs de la NS peuvent rapidement recueillir des preuves et les partager avec les forces de police, les ambulanciers et tout autre partenaire concerné, si nécessaire ».**

