

# Service de police de Mesa (Mesa Police Department – MPD)

Atteindre des niveaux d'efficacité inégalés en matière de sécurité publique



## Nom

Service de police de Mesa  
(Mesa Police Department – MPD)

## Secteurs

Forces de l'ordre

## Localisation

Mesa, Arizona, États-Unis

## Produits

Security Center, Citigraf,  
Clearance, Omnicast, Streamvault



## Le service de police de Mesa (Mesa Police Department – MPD) lance un Centre de lutte contre la criminalité en temps réel ultramoderne grâce à Genetec Security Center, Citigraf et Clearance.

Mesa occupe le troisième rang parmi les villes les plus peuplées en Arizona et se classe 36e au niveau national. Située dans l'East Valley, près de Phoenix, la ville est une porte d'accès vers les cours d'eau qui serpentent entre les canyons de la région et un gigantesque réseau de sentiers de randonnée. Cet emplacement unique offre à ses 550 000 habitants un équilibre parfait entre culture urbaine moderne et vastes étendues en plein désert. Et les habitants ne sont pas les seuls à apprécier la culture dynamique de la ville, ses attractions accessibles toute l'année, sa scène sportive appréciée des supporters et ses paysages emblématiques. Chaque année, plus de 4,5 millions de visiteurs se rendent à Mesa pour découvrir sa beauté sans pareille.

### Établir les conditions idéales pour une collaboration plus efficace entre les différents acteurs de la ville

Le service de police de Mesa (MPD) a toujours adopté une approche proactive et innovante du maintien de l'ordre. Au fil des années, la ville a investi dans diverses technologies permettant de renforcer la sécurité des personnes, des commerces et de la vie quotidienne.

Malheureusement, beaucoup de ces technologies avaient été installées séparément et fonctionnaient de façon indépendante. Que ce soit l'équipe des transports, le personnel de la sécurité municipale ou encore les opérateurs et répartiteurs du numéro d'urgence, chaque intervenant avait accès à ses propres systèmes. Les données et les services étaient donc cloisonnés, ce qui limitait l'efficacité du MPD dans sa réponse aux incidents et dans la gestion des enquêtes.

Lors d'un appel d'urgence, les répartiteurs pouvaient surveiller les informations de répartition assistée par ordinateur (CAD) et les données de localisation automatique des véhicules (AVL) afin de coordonner les interventions avec les agents à proximité. Mais ils n'avaient pas accès aux appels d'urgence en direct, aux données du système de reconnaissance des plaques d'immatriculation ou aux flux vidéo des plus de 800 caméras appartenant à la ville et surveillées par certaines équipes seulement. Les enquêteurs, eux aussi, devaient faire des demandes individuelles auprès de différents services municipaux pour avoir accès aux données et aux vidéos suite à un incident. Le MPD ne pouvait pas non plus visionner les images des plus de 350 caméras affectées à la circulation. Ce système vidéo indépendant était utilisé exclusivement pour surveiller le trafic routier en direct et aucun enregistrement n'était disponible.

Selon Ryan Stokes, lieutenant du MPD : « Très simplement, nous n'utilisons pas notre technologie de manière efficace, alors nous nous sommes posé la question suivante : comment exploiter toutes ces technologies et regrouper toutes ces données au sein d'une seule plateforme facile à utiliser ? Notre objectif était de permettre à nos opérateurs de recueillir et de partager plus facilement des informations en temps réel avec nos agents d'intervention. Parce que lorsqu'il s'agit de gérer des incidents critiques, avoir une connaissance de la situation 30 à 90 secondes avant d'arriver sur les lieux représente un atout majeur. »

Après avoir visité d'autres Centres de lutte contre la criminalité en temps réel (RTCC) aux États-Unis, le lieutenant Stokes et d'autres acteurs importants du MPD étaient prêts à renforcer leurs capacités en matière d'intervention d'urgence. Le MPD a prévu de lancer son propre RTCC ultramoderne en utilisant le système d'aide à la décision stratégique Genetec Citigraf<sup>MC</sup> et le système de gestion des preuves numériques Genetec Clearance<sup>MC</sup>.

« La ville de Mesa s'est associée à Genetec il y a plusieurs années pour mettre en place son système de caméras de vidéosurveillance basé sur Security Center. Nous avons décidé d'étendre notre partenariat avec Genetec parce que nous avons pu constater que Citigraf permet aux opérateurs du RTCC de rassembler toutes les pièces du puzzle en cas d'urgence. De plus, la fonction de registre des caméras de Clearance est un outil formidable qui nous a permis de renforcer la collaboration au sein de la communauté et d'élargir notre couverture dans toute la ville avec très peu d'investissement », affirme le lieutenant Stokes.

## Relier l'ensemble des technologies de sécurité publique au sein de Citigraf

À l'heure actuelle, le RTCC de Mesa est un centre de commandement de sécurité publique de 280 m<sup>2</sup>, équipé d'immenses murs vidéo et de toutes les technologies les plus récentes. Au cours des 12 premiers mois suivant l'ouverture du RTCC, le MPD a résolu plus de 930 affaires de crimes majeurs et 640 affaires de délits mineurs, et retrouvé plus de 268 véhicules volés. De plus, le MPD a pu accélérer ses interventions d'urgence et mieux préparer les agents à leur arrivée sur les lieux.

Les opérations du RTCC reposent sur Citigraf, qui fait office de tableau de bord de visualisation principal pour les interventions d'urgence et les enquêtes. Les opérateurs peuvent accéder à 800 caméras de la ville, à 180 caméras affectées à la circulation, à huit dispositifs mobiles d'observation de la police (POD), aux données de localisation automatique des véhicules (AVL) en temps réel, aux appels au numéro d'urgence en direct, aux vidéos de drones en temps réel et bien d'autres technologies essentielles. Prochainement, le système va intégrer davantage de caméras affectées aux transports, les données du système de gestion des enregistrements (RMS) de la police, une liaison descendante pour les séquences vidéo des hélicoptères, ainsi que les caméras communautaires à la demande des commerces et des établissements scolaires participants. Les opérateurs peuvent également accéder aux systèmes RAPI et d'analyse vidéo au sein d'applications distinctes, bien que des projets soient en cours pour relier toutes ces données au sein de Citigraf.

« Auparavant, 99 % de nos activités étaient consacrées à des enquêtes après coup. Hormis les systèmes CAD et AVL, nous n'avions pas accès à plus d'informations. Désormais, lorsqu'on reçoit un appel d'urgence, nos opérateurs du RTCC l'entendent en direct et peuvent cliquer sur un bouton pour le transférer vers Citigraf. Nos opérateurs du RTCC peuvent alors écouter la conversation en direct, voir l'emplacement de l'appelant et tous les commentaires du système CAD au fur et à mesure qu'ils sont saisis par l'opérateur du numéro d'urgence et le répartiteur de police. Citigraf affiche ensuite automatiquement jusqu'à 16 flux vidéo à proximité des coordonnées géographiques de l'appelant. En quelques secondes, notre équipe peut immédiatement commencer à traiter l'appel, repérer les véhicules de police les plus proches sur la carte, visionner des séquences vidéo et assurer une assistance en temps réel aux agents qui interviennent », explique le lieutenant Stokes.

Les avantages de Citigraf n'ont été réellement constatés qu'après sa mise en place. Un opérateur du RTCC a entendu un appel décrivant une voiture en feu à un carrefour très fréquenté. En quelques instants, l'opérateur a orienté une caméra connectée vers l'emplacement et a découvert qu'il s'agissait simplement d'un véhicule en surchauffe. On a informé les pompiers de ne pas intervenir et une unité de police s'est déplacée pour venir en aide à l'automobiliste bloqué.

## Un tableau de bord visuel intuitif pour améliorer l'efficacité des opérateurs

Citigraf permet aux opérateurs du RTCC de Mesa d'atteindre un niveau



supérieur en matière de réponse en temps réel. En plus de visualiser toutes les caméras, les voitures de patrouille et les événements en cours sur une carte de la ville, ils peuvent rapidement intervenir en cas d'urgence et communiquer des informations critiques aux agents en patrouille.

Par exemple, lorsqu'un opérateur traite un appel en particulier, un simple clic sur l'adresse de l'appelant permet d'afficher automatiquement les données du système de répartition assistée par ordinateur (CAD). L'opérateur peut alors visualiser tous les appels antérieurs reçus de cet emplacement et toutes les notes associées aux précédents incidents.

Les opérateurs ont également la possibilité de passer de la vue en direct à une rediffusion instantanée de cinq minutes (ou d'un délai de leur choix) pour voir ce qui s'est passé, tout en synchronisant cette rediffusion sur les 16 caméras affichées. Si le personnel remarque qu'un suspect est en mouvement, il suffit à l'opérateur de cliquer sur l'une des quatre flèches à l'intérieur du champ de vision de la caméra pour passer à la caméra suivante.

« Citigraf permet à nos opérateurs de trouver très facilement ce qu'ils cherchent. Lorsqu'ils traquent des suspects, ils n'ont pas besoin de se repérer et de mémoriser le nom de la prochaine intersection pour localiser la caméra la plus proche. S'ils savent qu'une personne se déplace, il leur suffit de cliquer sur la flèche indiquant cette direction dans le flux de la caméra pour accéder rapidement à la diffusion vidéo en direct. Disposer de toutes ces fonctionnalités d'accès rapide dans un tableau de bord visuel facile à utiliser comme Citigraf permet de sauver des vies », déclare le lieutenant Stokes.

Lors de certaines situations d'urgence où des drones sont déployés en patrouille, les opérateurs du RTCC sont alertés afin de pouvoir accéder aux images en direct et obtenir une vue aérienne de la situation. Cette fonctionnalité est très utile lors d'événements de grande envergure en ville où les foules sont plus importantes.

Durant ces événements de grande ampleur, la ville peut aussi utiliser des dispositifs vidéo d'observation de la police (Police Observation Devices – POD) pour étendre la surveillance dans des secteurs précis. Tous les flux vidéo sont reliés à Citigraf, ce qui permet aux opérateurs d'avoir une surveillance renforcée sur le terrain. Ils ont également accordé l'accès à Citigraf au chef de la police et au centre des opérations d'urgence (Emergency Operations Center ou EOC), qui peuvent surveiller à distance toute situation majeure ou tout rassemblement communautaire, sans perturber les opérations du RTCC.

## Renforcer les ressources et la collaboration communautaire grâce à Clearance

La principale responsabilité du RTCC est d'apporter une assistance aux forces de l'ordre lors des situations d'urgence. Mais lorsque l'équipe ne répond pas à une urgence, elle tire encore parti de la technologie pour aider le MPD à résoudre des affaires. Ils contribuent aux enquêtes post-incident, en aidant les inspecteurs à utiliser les données de Citigraf pour récupérer des preuves, mais aussi la fonction de registre de caméras de Clearance pour accélérer la recherche de preuves auprès des commerces et des habitants de la ville.

« Auparavant, si quelqu'un signalait un événement grave, un agent répondait, prenait des photos, enregistrait les déclarations et ouvrait une enquête. Il fallait alors encore deux ou trois semaines pour tenter de localiser les témoins et visionner les vidéos du secteur concerné. Désormais, grâce à Citigraf et Clearance, nous pouvons clôturer les affaires bien plus rapidement », explique le lieutenant Stokes.

Le déploiement de la fonctionnalité de registre des caméras Clearance a été une étape essentielle au renforcement de la collaboration communautaire. Grâce à Clearance, le RTCC a créé un formulaire personnalisé qui permet aux commerçants et aux résidents de s'inscrire au programme Community Connect de la ville de Mesa. Ensuite, les opérateurs du RTCC peuvent localiser les caméras sur la carte et demander rapidement des enregistrements vidéo aux participants par e-mail. Les propriétaires de caméras répondent en envoyant des preuves vidéo par le biais d'un portail Web, en toute sécurité. Les opérateurs se connectent ensuite à Clearance pour visionner, télécharger ou partager des enregistrements avec les inspecteurs du MPD qui travaillent sur une affaire.

« Nous comptons actuellement plus de 150 participants à notre programme de registre de caméras et ce n'est qu'un début. Nous proposons également une option de partage en temps réel qui nous permet d'accéder à la vidéo en direct en cas d'urgence. Nous recherchons actuellement une solution pour intégrer des caméras supplémentaires provenant d'entreprises privées dans Citigraf. Nous prévoyons d'utiliser la fonctionnalité Genetec Federation pour établir d'autres partenariats avec des centres commerciaux locaux et d'autres clients Genetec de la région. Les établissements scolaires à eux seuls permettraient à notre RTCC d'accéder à plus de 5 000 caméras. Ainsi, si jamais nous avions une urgence à l'un de ces endroits, nous pourrions facilement exploiter ces caméras et aider nos agents à intervenir en toute sécurité », déclare le lieutenant Stokes.

## Bâtir une ville plus sûre aux côtés de partenaires engagés

À l'avenir, le MPD a de grands projets pour l'expansion de son RTCC. Déploiement de l'application mobile Citigraf dans les véhicules de police, intégration de caméras supplémentaires et de nouvelles technologies au sein de la plateforme... il reste encore beaucoup à faire selon leur feuille de route.



L'équipe étudie également comment améliorer et simplifier les protocoles d'intervention à l'aide de Genetec Mission Control<sup>MC</sup>. Ce système de gestion des décisions permet aux opérateurs du RTCC de suivre des étapes concrètes, de la réponse à la résolution, tout en respectant les procédures internes.

En attendant, ils travaillent en étroite collaboration avec Genetec pour développer leurs capacités et trouver de nouveaux moyens de mieux servir leur communauté.

« Genetec a été un partenaire fiable tout au long de ce projet. Chaque fois que nous avons besoin d'aide ou souhaitons intégrer de nouvelles technologies, l'équipe de Genetec est toujours disponible pour nous aider et travailler avec nous. Nous sommes vraiment impatients de voir ce que l'avenir réserve aux opérations de notre RTCC. Les bases sont là et nous avons un soutien. Nous allons continuer sur cette lancée pour rendre notre ville encore plus sûre », conclut le lieutenant Stokes.

**« Durant ces événements de grande ampleur, la ville peut aussi utiliser des dispositifs vidéo d'observation de la police (Police Observation Devices – POD) pour étendre la surveillance dans des secteurs précis. Tous les flux vidéo sont reliés à Citigraf, ce qui permet aux opérateurs d'avoir une surveillance renforcée sur le terrain. »**