

River Cree Resort and Casino

Un casino unifie sa sécurité pour gagner gros



Nom

River Cree Resort and Casino

Secteurs

Jeux

Localisation

Enoch, Alberta, Canada

Produits

Security Center, Omnicast, Synergis, Plan Manager, Clearance, AutoVu Cloudrunner, ClearID



River Cree Resort and Casino améliore la surveillance et la conformité grâce à Security Center et Clearance

Le River Cree Resort and Casino est un lieu de divertissement et un casino très animé situé près d'Edmonton, en Alberta, au Canada. Plus de 45 000 clients affluent dans le complexe chaque semaine pour jouer aux machines à sous, au poker et à d'autres jeux de cartes. Ils profitent également des nombreux spectacles et événements, des restaurants, de la vie nocturne et de la patinoire. Le River Cree comprend un hôtel offrant une gamme complète de services, ce qui en fait un lieu idéal pour une escapade agréable ou un événement privé. Comme la Nation Crie d'Enoch possède et gère l'entreprise, tous les bénéfices sont directement réinvestis dans un organisme de bienfaisance qui soutient les programmes sociaux au sein de la communauté des Premières Nations.

Adopter les technologies modernes de sécurité pour les casinos

Au River Cree Casino, les équipes de surveillance et de sécurité travaillent 24 heures sur 24 pour assurer la sécurité des visiteurs et du personnel. Si l'équipe de surveillance concentre ses efforts sur l'étage du casino et ses transactions, l'équipe de sécurité s'assure que tous les autres sites et espaces extérieurs sont protégés et sécurisés.

Il y a plus de dix ans, l'équipe de surveillance a commencé à rencontrer des problèmes avec un système vidéo analogique. Le système de contrôle d'accès vieillissant causait également des difficultés à l'équipe de sécurité. Les pannes récurrentes des appareils et les problèmes de performances faisaient perdre du temps, bien sûr, mais ils augmentaient également les risques opérationnels.

Pour Bob McDonald, le directeur Surveillance et Conformité du River Cree Resort and Casino, il était essentiel de trouver une solution capable d'évoluer en parallèle de nouveaux objectifs au fil du temps.

« Au cours de l'appel d'offres et du processus de découverte, nous envisagions d'abord une approche hybride analogique-IP. Mais nous nous sommes vite rendu compte que cela n'allait pas être la solution la plus efficace à long terme. Que ce soit dans cinq ou dix ans, nous savions que nous allions inévitablement migrer vers un système entièrement basé sur IP. C'est pour cela que nous avons adopté la solution Genetec^{MC}. La flexibilité et l'ouverture de la plateforme nous ont permis de réduire les coûts initiaux de modernisation et de transition progressive vers l'IP », explique Bob McDonald.

Au départ, le River Cree a converti tous ses investissements analogiques en systèmes IP à l'aide d'encodeurs. Et quelques années plus tard seulement, le site était passé entièrement aux appareils IP. Par la même occasion, la société a également migré son système de contrôle d'accès vers Security Center. River Cree a ainsi pu bénéficier d'un système de sécurité entièrement unifié, offrant à ses équipes une meilleure connaissance de la situation sur l'ensemble du périmètre de 20 hectares.

« Nous envisagions un autre investissement important pour remplacer notre vaste système de contrôle d'accès. Au moment de notre découverte initiale, on ne s'est jamais dit : « Tiens, nous avons besoin d'une plateforme unifiée ». C'était plutôt « Comment sortir de ce système de contrôle d'accès obsolète ? » Nous avons donc commencé à ajouter des portes une par une à la nouvelle plateforme de sécurité.

Puis, lentement mais sûrement, nous avons intégré nos portes les plus importantes au sein de Security Center, ce qui nous a permis de travailler avec une seule solution de sécurité intégralement unifiée », explique Bob McDonald.

Unifier la surveillance du casino avec Security Center

Aujourd'hui, le River Cree Casino utilise Security Center pour gérer plus de 1 150 caméras et environ 150 portes. L'établissement a également connecté son système d'alarme incendie et 25 boutons de panique DMP au sein de la plateforme unifiée. Désormais, les opérateurs de surveillance et de sécurité travaillent à partir d'une vue unifiée du casino et du complexe. Non seulement ils peuvent visualiser ce qui se passe au sein du périmètre, mais également répondre rapidement aux alarmes en ayant toutes les informations nécessaires à portée de main.

« Nous avons pu mettre en place de nombreux événements-actions différents dans Security Center. Pour faire bref, nos opérateurs reçoivent des alarmes dès que quelqu'un tente d'accéder à certaines portes. Ils sont également avertis si une personne enclenche un bouton de panique aux caisses lors d'un gros retrait ou en cas de problème dans la fosse des tables de jeu. Lorsque ces alarmes se déclenchent, nos opérateurs savent immédiatement que quelque chose requiert leur attention Et toute vidéo pertinente est associée à l'alarme, ce qui leur permet de voir facilement ce qui se passe et d'intervenir rapidement », déclare Bob McDonald.

La mise en place de cette plateforme de sécurité unifiée a également permis de gagner en efficacité sur d'autres plans. Alors que les équipes de surveillance et de sécurité disposent normalement de salles de surveillance séparées, le River Cree Casino change ce type d'organisation. Les deux équipes sont réunies dans une salle de contrôle centrale pour favoriser une communication et une collaboration renforcées entre leurs équipes.

« Nous réfléchissons à l'unification et à ses avantages de façon plus large. Nos équipes de surveillance et de sécurité utilisent déjà une vue partagée et unifiée. Et parfois, elles doivent collaborer pour intervenir rapidement sur les incidents. Plutôt que d'avoir quelqu'un à un kilomètre, pourquoi ne pas l'avoir à moins de 3 mètres ? Chaque équipe aura toujours ses propres responsabilités et privilèges dans le système, mais le fait de réunir nos agents dans une seule et même pièce permet d'améliorer l'efficacité et la coopération », explique Bob McDonald.

Améliorer l'efficacité des opérateurs grâce à des cartes et des analyses

La gestion de la conformité et de la sécurité des jeux sur un site gigantesque nécessite une surveillance 24 heures sur 24 et une réponse rapide. Pour cette raison, le River Cree Casino simplifie les tâches des opérateurs avec Plan Manager, l'interface cartographique de Security Center. Toutes les caméras, les portes et autres capteurs sont tracés sur une carte du périmètre, afin que les opérateurs puissent rapidement trouver des appareils et voir d'où proviennent les notifications des alarmes.

« Notre personnel aime utiliser Plan Manager car cela facilite son travail. Auparavant, nous aurions demandé à un nouvel opérateur d'apprendre l'emplacement des 1 100 caméras, des 1 300 machines à sous et de tous les autres capteurs. Mais ce n'est plus nécessaire avec Plan Manager. Aujourd'hui, il lui suffit de cliquer sur les icônes de caméra ou de porte sur la carte pour afficher la vidéo et les informations associées », dit Bob McDonald.

Autre outil extrêmement utile pour l'équipe de surveillance : la recherche rapide. Avant, s'il y avait un problème à une table, les opérateurs devaient



parcourir la vidéo en accélérant la vitesse de lecture, parfois de six à huit fois, pour essayer de localiser l'incident en cours. Mais ce processus est gourmand en ressources, le système souffrait de latences importantes, et il était difficile de retrouver ce qui s'était passé.

« Genetec déploie de nouvelles fonctionnalités à chaque mise à niveau, et c'est un vrai point fort pour nous. Et nous nous demandons toujours comment simplifier nos tâches ou travailler plus vite. La recherche rapide fait partie des outils qui ont grandement renforcé l'efficacité de notre équipe. Nous pouvons sélectionner rapidement une zone d'intérêt, puis faire défiler les vignettes pour voir exactement le moment où quelque chose a pu changer dans l'image. En quelques clics, nous pouvons encore élargir la sélection entre les vignettes et trouver rapidement le moment exact où un incident s'est produit. La recherche rapide fait gagner beaucoup de temps à nos opérateurs », explique Bob McDonald.

Pendant la pandémie, l'équipe a également déployé le module d'analyse de comptage des personnes de KiwiVision^{MC} dans Security Center. Même si elle disposait déjà d'un système de comptage des personnes, cette solution lui a permis de vérifier l'exactitude des chiffres afin d'éviter tout problème de conformité.

« Le module de comptage des personnes de KiwiVision nous a aidés à respecter les exigences en matière de santé publique. Nous l'avons utilisé comme système secondaire pour vérifier les chiffres d'une solution de comptage de personnes existante. Parfois, il y avait des écarts nets entre les systèmes, et les chiffres KiwiVision étaient toujours plus précis. Aujourd'hui, notre équipe de sécurité s'appuie toujours sur les analyses de comptage des personnes de Genetec pour respecter les codes d'incendie et de sécurité. L'équipe est avertie lorsque nous atteignons les limites d'occupation, ce qui lui permet de prendre les mesures appropriées », déclare Bob McDonald.

Renforcer la collaboration et la conformité grâce à Genetec Clearance

River Cree Casino évalue régulièrement les avantages des nouvelles fonctionnalités et solutions de Genetec. L'entreprise est toujours à la recherche de moyens de moderniser ses capacités et de tirer le meilleur parti de ses investissements. Ainsi, lorsque Bob McDonald et son équipe ont entendu parler du système de gestion des preuves numériques Genetec Clearance^{MC}, ils se sont rendu compte des avantages qu'il pouvait représenter pour leurs opérations.

Auparavant, les équipes de surveillance et de sécurité enregistraient les preuves sur des clés USB et les remettaient aux partenaires compétents. Les forces de l'ordre venaient également enquêter sur les incidents, en apportant souvent leurs propres périphériques de stockage afin de récupérer des preuves vidéo. Non seulement l'utilisation de clés USB avait un coût, mais il n'y avait aucun moyen d'assurer la protection et la confidentialité des données ou une chaîne de responsabilité des preuves.

« Désormais, lorsque nous devons envoyer des images aux forces de l'ordre, à nos partenaires d'assurance ou même à notre direction, le processus est simple et sécurisé grâce à Clearance. Nous pouvons facilement anonymiser la vidéo et mieux protéger la vie privée, ce qui était impossible auparavant avec les clés USB. Par exemple, dans le cas d'un procès entre deux de nos clients, nous avons pu fournir une vidéo anonymisée à leurs avocats sans aucun problème à l'aide de Clearance », relate Bob McDonald.

Comme tous les autres casinos, le River Cree Casino doit garantir le respect des réglementations en matière de jeux de hasard. L'établissement doit passer des audits annuels et travailler en étroite collaboration avec l'Alberta Gaming Liquor Cannabis (AGLC). Depuis le déploiement de Genetec Security Center et Clearance, l'équipe a pu également simplifier le processus d'audit en partageant rapidement des informations et des rapports avec la commission des jeux au besoin.

« Chaque année, l'AGLC procède à un audit de l'établissement. Le comité visite notre salle de surveillance et nous lui montrons la configuration de nos alarmes et la façon dont nous utilisons Genetec afin de nous conformer à toutes les réglementations. Par ailleurs, chaque fois que nous avons un litige par rapport aux machines à sous, l'AGLC doit revoir les images. Mais son équipe travaille dans les bureaux du comité situé dans la région d'Edmonton. Grâce à Clearance, nous pouvons envoyer par e-mail en toute sécurité un rapport et toute séquence associée à un destinataire de l'AGLC. La personne peut ensuite cliquer sur le lien, se connecter à Clearance depuis son bureau et accéder à tous les fichiers en 20 minutes. Le personnel apprécie vraiment ce système parce qu'il n'est plus nécessaire d'attendre plusieurs jours pour résoudre un problème. Il suffit d'appeler le client et de régler la situation. C'est un gain de temps important pour toutes les personnes impliquées », explique Bob McDonald.

Renforcer la sécurité du casino grâce aux nouvelles solutions de Genetec

Le River Cree Casino prévoit quelques projets importants sur sa feuille de route. L'établissement a l'intention de continuer à développer le système de contrôle d'accès, en ajoutant autant de portes d'accès du personnel de l'hôtel que possible à la plateforme Genetec. Ils envisagent également de déployer Genetec ClearID^{MC} afin d'améliorer leur gestion du contrôle d'accès.

« Nous avons plus de 22 services, 1 200 titulaires de carte et 160 emplois. Garder une trace de tous les privilèges, même les demandes d'accès temporaires ou spéciales, peut être problématique. Les feuilles de calcul ne fonctionnent que lorsque les gens les utilisent. ClearID nous permet de simplifier et d'harmoniser les demandes d'accès tout en gardant une



trace de qui a accès à quoi. Nous pouvons également donner certaines responsabilités aux chefs d'équipe, qui peuvent prendre en charge leur personnel et leurs zones. Et tout est suivi dans ClearID, ce qui facilite les audits et la transmission de rapports aux responsables des revenus, désireux de mieux comprendre l'activité dans l'ensemble de notre entreprise », déclare Bob McDonald.

Le River Cree Casino intègre également AutoVu Cloudrunner^{MC}, le système d'investigation véhicules. L'objectif est d'obtenir davantage de données et de vidéos sur les véhicules pour appuyer les enquêtes. Ils prévoient également d'ajouter la surveillance vidéo à bord des navettes de leur personnel à l'aide de dispositifs Streamvault^{MC}. L'équipe de sécurité aura alors un accès immédiat à la vidéo depuis la plateforme unifiée, sans avoir à quitter son bureau.

Selon Bob McDonald, la possibilité d'étendre le système avec une grande flexibilité représente un avantage à long terme pour le River Cree Casino et son équipe : « Cette plateforme ouverte joue un rôle essentiel dans nos activités. Une chose est sûre : avec Security Center, quelle que soit notre stratégie, nous aurons le choix de nouvelles fonctionnalités, de modules intégrés, de solutions cloud et d'intégrations tierces qui répondront à nos besoins », conclut Bob McDonald.

« Genetec déploie de nouvelles fonctionnalités à chaque mise à niveau, et c'est un vrai point fort pour nous. Et nous nous demandons toujours comment simplifier nos tâches ou travailler plus vite. La recherche rapide fait partie des outils qui ont grandement renforcé l'efficacité de notre équipe. »