

Centre commercial Yorkdale

Offrir une expérience d'achat haut de gamme grâce à la sécurité unifiée



Nom

Centre commercial Yorkdale

Secteurs

Gestion des installations

Localisation

Toronto, Ontario, Canada

Produits

Security Center, Mission Control, Omnicast, Synergis, AutoVu, Sipelia, Clearance

Le centre commercial Yorkdale renforce l'efficacité de sa sécurité et la collaboration avec la police grâce à Genetec Security Center et Mission Control

Le Yorkdale Shopping Centre est la destination incontournable pour les amateurs de shopping à Toronto, au Canada. Avec près de 190 000 mètres carrés d'espace commercial et 270 magasins, les visiteurs sont sûrs de trouver tout ce qu'ils cherchent. Yorkdale offre la plus grande collection de marques de créateurs et de luxe du pays, ainsi qu'une palette inégalée de nouveaux noms et d'enseignes phares.

Mais Yorkdale est bien plus qu'un simple centre commercial. Gérée par Oxford Properties Group, l'équipe met tout en œuvre pour que chaque client vive une expérience mémorable en toute sécurité. L'équipe met ainsi des services de voiturier à disposition des visiteurs, qui peuvent également admirer une collection d'œuvres d'art digne d'un musée, sous la protection d'une sécurité présente sur place 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7.

S'affranchir des limites des systèmes propriétaires

L'équipe de Yorkdale investit beaucoup dans les technologies, qu'il s'agisse de développement durable ou de sécurité. Ces dernières années, elle a vu une occasion d'améliorer l'efficacité de ses processus de sécurité. Les opérateurs travaillaient avec un système vidéo propriétaire et une solution de contrôle d'accès autonome. Pour rechercher des informations, il fallait souvent naviguer entre les deux systèmes distincts, ce qui ralentissait les enquêtes et les interventions.

L'équipe était freinée par sa solution de sécurité propriétaire dans sa volonté d'explorer de nouvelles technologies. Que ce soit pour installer de nouvelles caméras de pointe ou mettre en place des intégrations, elle souhaitait bénéficier d'une plus grande souplesse pour faire évoluer ses opérations de sécurité.

Elle s'est donc mise en quête d'un nouveau système de gestion vidéo (VMS), et a découvert la plateforme de sécurité unifiée Genetec^{MC} Security Center ainsi que la solution de gestion vidéo Omnicast^{MC}. Bob Vounotripidis, Responsable principal des opérations au centre commercial Yorkdale, explique pourquoi les solutions de Genetec répondaient à tous les besoins du centre commercial et même plus :

« Investir dans Genetec Security Center et Omnicast nous a permis de moderniser notre VMS. Par la suite, nous avons pu intégrer le système de contrôle d'accès Synergis^{MC} dans la même plateforme unifiée. Nous disposons désormais d'un socle performant et nous pouvons le développer. Il nous permet d'élargir nos activités au-delà de la gestion vidéo et du contrôle d'accès, et d'utiliser de nouvelles technologies qui améliorent notre façon de travailler et de servir nos clients. »

Une vue d'ensemble de la sécurité du centre commercial

Depuis la mise en place des solutions Genetec, l'équipe de Yorkdale a considérablement amélioré l'efficacité de ses opérations. Le personnel n'a plus besoin de passer d'un système de sécurité à l'autre pour trouver les informations dont il a besoin. Désormais, en cas d'incident, les opérateurs peuvent visualiser la situation et intervenir rapidement depuis une interface unifiée.

« Grâce à Security Center, nous réduisons considérablement le temps consacré aux enquêtes et aux interventions. Nos opérateurs de sécurité peuvent évaluer les risques, récupérer des informations critiques et déployer des agents à pied plus rapidement dans l'enceinte du centre commercial. Dans l'ensemble, nous sommes devenus beaucoup plus proactifs et efficaces dans la gestion des problèmes qui peuvent se présenter. Nous offrons ainsi constamment une expérience d'exception à nos clients », déclare Luca Aiello, Responsable de la sécurité chez Oxford Properties.

À l'heure actuelle, les opérateurs gèrent plus de 750 caméras, 500 lecteurs de contrôle d'accès et 2 000 titulaires de carte à l'aide de Security Center. Ils ont également déployé le module d'interphonie Sipelia^{MC}. Sipelia leur permet de lancer des appels bidirectionnels sur 150 postes d'interphonie situés dans les parkings, les entrées et d'autres zones. Au fil du temps, l'équipe a également ajouté le système de reconnaissance automatique des plaques d'immatriculation (RAPI) AutoVu^{MC}, le système de gestion des décisions Genetec Mission Control^{MC} et diverses autres technologies au sein de la plateforme.

L'ensemble des vidéos, des données et des appels est redirigé vers un centre de commandement ultramoderne, au sein duquel les opérateurs de sécurité veillent au bon fonctionnement du centre commercial. Les responsables de la sécurité peuvent également utiliser l'application Genetec Mobile sur leur téléphone pour se tenir informés où qu'ils se trouvent dans le centre commercial.

« L'avantage de Security Center est qu'il nous permet de déployer les meilleures technologies disponibles sur le marché. Par exemple, grâce à l'analyse vidéo, nous pouvons rapidement affiner les recherches de vidéos à l'aide de mots-clés et de descriptions précises. Nous avons également attribué des identifiants de contrôle d'accès mobiles à nos employés d'Oxford Property Group, et prévoyons de le faire prochainement pour les employés en magasin. C'est un moyen plus sûr, plus rentable et plus pratique de gérer des milliers de titulaires de carte », explique M. Vounotripidis.

Améliorer l'efficacité des opérations avec Mission Control

L'équipe de sécurité de Yorkdale gère chaque jour plusieurs incidents de sécurité. Il est essentiel que les opérateurs de sécurité puissent intervenir rapidement et résoudre les problèmes pour maintenir une expérience d'achat haut de gamme. Néanmoins, il peut s'avérer complexe et coûteux de former les opérateurs de sécurité et de les tenir informés des procédures opérationnelles standard (SOP) qui encadrent la gestion des différents incidents.



Souhaitant donner de nouveaux moyens aux opérateurs et optimiser la réponse aux incidents, l'équipe de Yorkdale a adopté Genetec Mission Control^{MC}. Le système de gestion collaborative des décisions permet aux opérateurs de mieux comprendre l'évolution des événements et leur indique le plan d'action le plus adapté à la situation, conformément aux SOP.

Auparavant, nos opérateurs devaient mémoriser les procédures ou consulter un classeur pour vérifier la marche à suivre. Avec Mission Control, nous avons pu systématiser l'enchaînement des tâches pour plus de 30 situations différentes. Nous avons collaboré avec l'équipe des Services professionnels de Genetec pour élaborer des listes de contrôle spécifiques à chaque type d'incident. En cas d'incident, nos opérateurs sont accompagnés de la réponse à la résolution. Cela allège un peu leur charge de travail et garantit la rigueur de nos activités », affirme M. Aiello.

Par exemple, si quelqu'un signale la disparition d'un enfant, l'équipe se mobilise rapidement à l'aide de Mission Control. Les opérateurs repèrent l'endroit où l'enfant a été vu pour la dernière fois, envoient des agents dans cette zone et utilisent les fonctions de recherche rapide de Security Center pour récupérer les vidéos correspondantes. De là, ils peuvent suivre les déplacements de l'enfant, contacter les commerçants si l'enfant s'est rendu dans des magasins et réunir les familles le plus rapidement possible.

« Nous avons de nombreux processus internes qui doivent être respectés, en particulier parce que nous travaillons avec de nombreux commerçants. Pendant un incident, nous devons respecter les protocoles et informer nos occupants. Mission Control aide nos opérateurs à gérer ces processus et à aborder efficacement toutes les situations qui se présentent », explique M. Vounotripidis.

Renforcer les partenariats de sécurité publique grâce au système RAPI AutoVu

L'équipe de Yorkdale était déterminée à adopter une approche proactive de la sécurité. C'est la raison pour laquelle l'équipe a rapidement adopté le système de reconnaissance automatique des plaques d'immatriculation (RAPI) Genetec AutoVu^{MC}. Grâce au déploiement de 52 caméras RAPI AutoVu, Yorkdale a pu renforcer la sécurité aux abords de son site tout en optimisant les investigations portant sur les véhicules. De plus, l'investissement dans le système RAPI a permis d'améliorer la sécurité de la population locale.

« Avec le système RAPI AutoVu, nous avons renforcé nos partenariats avec les services de police locaux. S'ils recherchent un véhicule d'intérêt, nous pouvons enregistrer la plaque d'immatriculation et les informations relatives au véhicule dans le système AutoVu. Si ce véhicule accède à notre site, ils reçoivent une alerte. Cette avancée leur a permis d'arrêter des suspects ou de retrouver des véhicules volés beaucoup plus rapidement », déclare M. Aiello.

La lutte contre le vol de véhicules ou de marchandises peut être un véritable défi pour les centres commerciaux du monde entier. Mais à Yorkdale, le système RAPI AutoVu est devenu un moyen de dissuasion supplémentaire contre les délinquants. Les voleurs potentiels savent que le centre commercial dispose d'une technologie qui permet de suivre les véhicules suspects et d'intervenir plus rapidement.

« Depuis que nous avons mis en place le système RAPI AutoVu, nous sommes nettement plus réactifs face aux incidents et nous enquêtons bien plus vite sur les vols. La rumeur s'est répandue : Yorkdale est un site qui prend la sécurité au sérieux, et les délinquants seront arrêtés », déclare M. Vounotripidis.

Renforcer la sécurité à Yorkdale en misant sur les bons partenariats

Depuis la mise en œuvre de Security Center, l'équipe de Yorkdale a accompli beaucoup, mais elle n'est pas encore parvenue à son but. Dans un avenir proche, le centre commercial prévoit de déployer une technologie corporelle et d'intégrer les vidéos de ces dispositifs dans la plateforme unifiée. L'équipe souhaite également utiliser le système de gestion des preuves numériques Genetec Clearance^{MC} pour ses dispositifs corporels afin de simplifier le partage des preuves avec les forces de l'ordre. L'équipe de Yorkdale sait qu'elle peut compter sur les experts de Genetec pour la guider dans ses nouveaux projets d'expansion.



« Les centres commerciaux devraient tous utiliser Genetec Security Center. Cette plateforme de sécurité permet non seulement à notre équipe de travailler plus efficacement, mais aussi de faire évoluer notre déploiement en y intégrant les meilleures technologies disponibles. Et la collaboration avec l'équipe de Genetec a toujours été excellente. Ce sont de véritables professionnels de la sécurité qui comprennent notre activité et s'engagent à fournir des solutions de sécurité qui répondent à nos besoins. Grâce aux solutions Genetec, nous pouvons continuer à offrir l'expérience d'achat haut de gamme et sécurisée que nos clients attendent de Yorkdale », conclut Luca Aiello.

« Depuis que nous avons mis en place le système RAPI AutoVu, nous sommes nettement plus réactifs face aux incidents et nous enquêtons bien plus vite sur les vols. La rumeur s'est répandue : Yorkdale est un site qui prend la sécurité au sérieux, et les délinquants seront arrêtés », déclare M. Vounotripidis.

