

Étude de cas

Banque Afriland First Bank au Cameroun



La première banque du Cameroun s'est équipée du système de vidéosurveillance Security Center de Genetec pour superviser la sûreté de ses 40 agences, réparties sur le territoire. Son choix a été conditionné par l'ergonomie de la solution et, surtout, sa capacité à remonter les images en temps réel malgré de faibles bandes passantes.

Le défi de voir en temps réel ce qui se passe à l'autre bout du pays

Pouvoir réagir à temps au niveau du siège quand un incident survient dans n'importe laquelle des 40 agences réparties sur le territoire. La filiale camerounaise de la banque Afriland First Bank, la plus importante du groupe et le premier réseau d'agences bancaires au Cameroun, a déployé la solution de vidéosurveillance Security Center de Genetec pour centraliser les images des 400 caméras qui sécurisent tous ses sites.

« Installer plus de 350 caméras aux quatre coins du pays pose le défi de transporter une très grande quantité d'images en réseau. Lorsque nous avons démarré notre premier projet de vidéosurveillance, nous nous sommes retrouvés confrontés à la difficulté d'avoir les bandes passantes suffisantes. Si bien, que nous étions contraints de stocker localement les images, pour les rapatrier en différé, lors des heures creuses. Cette situation était problématique car les personnels de la sécurité au siège de Yaoundé n'étaient prévenus d'un incident qu'après coup, limitant de fait l'efficacité de leur réaction », détaille Jean-Paul Yamcheu, le DSI d'Afriland First Bank Cameroun.

Les incidents que les personnels du siège doivent surveiller ne concernent pas que les situations de sécurité physique au niveau des accès et des zones sensibles. Les problèmes les plus récurrents sont des litiges avec des clients qui contestent une opération. Dans ce cas la preuve irréfutable des images filmées est un outil essentiel pour résoudre la situation. Encore faut-il pouvoir regarder des images immédiatement...

« Par ailleurs, sans un œil en direct sur le théâtre des opérations, la banque devait investir lourdement pour que des prestataires de sécurité locaux surveillent chaque site, téléphonent au siège pour rapporter une situation et reçoivent éventuellement l'ordre d'intervenir. Nous manquons de réactivité, or l'épargne de la clientèle en dépend », lance Jean-Paul Yamcheu. Ce DSI est d'autant plus concerné par la résolution d'une inertie qu'il mène actuellement un projet de transformation digitale de la banque, avec l'enjeu de rendre toutes ses activités moins manuelles.

L'entreprise

Nom : Afriland First Bank Cameroun

Taille : 40 agences réparties sur le territoire du Cameroun

Produit utilisé : Genetec Security Center

Secteur : Banque

Siège : Yaoundé, Cameroun

Partenaire : Sanuna Technologies (ISS Cameroun)

Security Center, une vidéosurveillance en temps réel, ergonomique et qui conserve plus d'archives

Début 2016, Jean-Paul Yamcheu rencontre des spécialistes de la vidéosurveillance avec un projet ambitieux en tête : installer au siège un centre de contrôle qui pourrait voir en temps réel les images de chaque agence et même zoomer sur les détails de chaque situation. « La proposition de la société Sanuna Technologies (ISS Cameroun), qui représente l'éditeur Genetec au Cameroun, nous a le plus séduits. La solution Security Center de Genetec était en effet la plus recommandée dans les milieux de la vidéosurveillance et disposait de fonctions supplémentaires qui nous intéressaient beaucoup. Je pense en particulier à la possibilité d'archiver les images sur une plus grande durée que les six mois auxquels nous étions jusqu'ici contraints. Je pense aussi à l'organisation des images depuis le centre de contrôle ; une grande ergonomie est en effet un élément décisif dans une solution qui doit s'utiliser en temps réel », analyse Jean-Paul Yamcheu.

Mais avant tout, la problématique que Security Center résout est celle de la bande passante. « Security Center a la capacité de s'interfacer avec une grande variété de caméras, parmi lesquelles des modèles très modernes qui compressent les images et sont donc

moins gourmands en bande passante. Il s'agit de la condition sine qua non pour avoir des prises de vues qui transitent en temps réel sur le réseau national », commente le DSI.

« Consommer trop de bande passante était en effet le principal défaut du système de vidéosurveillance qu'avait initialement installé Afriland First Bank Cameroun. Les caméras capturaient leurs vidéos en MJPEG, un format où les flux sont 6 à 8000 fois plus lourds qu'avec le format H.264 que gère Security Center », précise pour sa part Guy-Hervé Petnga Sandjong, le responsable de l'intégrateur Sanuna Technologies (ISS Cameroun).

En pratique, avec Security Center, chaque caméra génère un flux H.264 de 300 Kbits/s. Multiplié par trois à cinq caméras par agence, le flux devient alors tout à fait transportable en temps réel sur les liaisons nationales du Cameroun, où la bande passante varie de 2 Mbits/s à 10 Mbits/s entre les différentes villes.

Le projet a démarré avec un pilote de six mois, entre l'agence de Douala et le centre de surveillance à Yaoundé. Dans un souci d'efficacité, ce test a été mené avec des serveurs Genetec que Sanuna Technologies a installés en Cloud privé, ce qui n'a posé aucun problème technique supplémentaire. Cette maquette a permis de valider que le flux des caméras vers le siège de la banque à Yaoundé n'interférerait pas avec d'autres applications. Il faut en effet préciser qu'Afriland First Bank Cameroun utilise les mêmes liaisons réseau pour tous ses échanges téléphoniques et logiciels avec ses agences et il n'aurait pas été acceptable que ces fonctions soient impactées par la vidéosurveillance.

Des agences devenues plus efficaces

Aujourd'hui, ce sont près de 400 caméras qui remontent leurs prises de vue sur cinq écrans au centre de contrôle de Yaoundé. Une équipe veille en permanence 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 pour faire défiler les prises de vue, zoomer dès qu'elle suspecte des situations anormales et prendre la décision adéquate.

Outre leur affichage en temps réel sur les écrans, les images sont enregistrées sur des NAS de grande capacité afin d'assurer la rétention d'archives pour environ 5 ans.

A l'usage, la solution Security Center de Genetec a grandement soulagé le besoin en ressources de sécurité sur chaque site. Elle a aussi augmenté l'efficacité des agences. « Les images sont centralisées et tout le monde le sait. Cela incite donc nos employés et nos clients à être plus rigoureux quant au respect des conditions opérationnelles », observe Jean-Paul Yamcheu. Selon lui, La vidéosurveillance en temps réel a même permis d'optimiser l'activité commerciale des agences : « par exemple, lorsque nous voyons qu'il y a une forte affluence sur un site, nous pouvons désormais appeler tout de suite la direction locale pour leur demander de mettre plus d'agents aux guichets », ajoute-t-il.

Jean-Paul Yamcheu précise n'avoir eu pour l'heure que des retours positifs sur la vidéo-surveillance prodiguée par Security Center ; elle contribuerait en particulier à instaurer une nouvelle qualité de service dans les agences, au bénéfice des salariés comme des clients.



Jean-Paul Yamcheu, DSI d'Afriland First Bank Cameroun

« Security Center a la capacité de s'interfacer avec une grande variété de caméras, parmi lesquelles des modèles très modernes qui compressent les images et sont donc moins gourmands en bande passante. Il s'agit de la condition sine qua non pour avoir des prises de vues qui transitent en temps réel sur le réseau national »