



Septembre 2018

“Aller jusqu’à 12 fois plus vite pour prendre une décision dans la salle de contrôle »

Septembre 2018 — **Comment faites-vous pour que les données qui viennent de sources diverses et qui arrivent dans la salle de contrôle soient transformées aussi vite et aussi bien que possible en instructions pratiques pour les services opérationnels ? Nous avons eu une intéressante discussion avec Pieter Deweerdt, Senior Account Manager chez Securitas et Torino Vandermaele, Sales Manager chez Barco BeLux.**

L’humain, la technologie et l’expertise

Il y a quelques temps, les responsables de la police de toute une série de grandes villes se sont penchés sur cette question pendant une table ronde de Securitas. « Ces discussions ont démontré que la plupart d’entre eux ne trouvaient pas la tâche aisée », affirme Peter Deweerdt, senior accountmanager de Securitas.

Peter Deweerdt : « Pour qu’une salle de contrôle fonctionne bien, trois éléments sont essentiels : l’humain, la technologie, et l’expertise. Il faut avoir un personnel de qualité, qui vous apporte le soutien technologique nécessaire et qui sait ce qu’il doit faire des données qui arrivent dans la salle de contrôle. »

En matière de technologie, le logiciel OpSpace de Barco peut nous permettre d’avancer. Ce logiciel permet de gérer un large éventail de sources avec un seul clavier et une seule souris. Il n’est donc plus nécessaire d’avoir une souris et un clavier distincts pour chaque application dans la salle de contrôle. L’opérateur demeure au cœur des informations. Il peut choisir lui-même quelle application il mettra en avant à quel moment dans son environnement de travail sans même avoir à se déplacer.

Gestion des droits d’accès

Dans le cadre de la police, l’attribution des droits et accès joue également un rôle. À quelles informations un opérateur a-t-il accès ou non ? Le logiciel OpSpace permet de travailler avec des profils, afin que les informations qu’une personne reçoit soient adaptées à ses droits d’accès. « Le contenu suit l’opérateur, qu’importe l’endroit où il se connecte », explique Torino Vandemaele, sales manager chez Barco BeLux. « Au niveau du bureau, l’opérateur ne doit se connecter qu’une seule fois lorsqu’il commence à travailler.



Septembre 2018

Si vous voulez un mot de passe supplémentaire pour permettre l'accès à certaines applications, il est également possible d'intégrer la fonction », continue M. Vandemaele. « Toujours au niveau de la sécurisation, on peut intégrer ce qu'on appelle une séparation galvanique des réseaux. Cela signifie que les réseaux ne sont pas connectés par IP. Imaginons qu'un réseau soit piraté : cela n'aurait absolument aucune conséquence pour les autres réseaux. »

Avantages pratiques

Le fait de travailler avec un seul clavier et une seule souris et la possibilité de centraliser les informations venues de sources diverses présentent de nombreux avantages pratiques. Il n'est plus nécessaire d'installer autant d'écrans, et par conséquent, autant de câbles.

« Par ailleurs, il y a également des avantages évidents pour l'opérateur en matière d'ergonomie », ajoute M. Vandemaele. « Cela lui permet surtout d'aller jusqu'à douze fois plus vite pour prendre des décisions. Au plus les sources dont on tire les informations sont complexes, au plus l'avantage de la centralisation de ces sources se fait ressentir. »

« Un des avantages de l'approche OpSpace est que l'utilisateur doit déjà réfléchir à l'avance pour déterminer quelles informations il veut rassembler sur un écran. Cela permet de rendre le travail plus efficace par la suite », continue M. Vandemaele. Aujourd'hui, Barco a déjà installé son logiciel OpSpace dans des dizaines de salles de contrôle à travers le monde, principalement chez des clients de référence actifs dans le secteur de la sécurité ou des infrastructures critiques. Souvent, il est question d'une transformation ou d'une combinaison d'applications avec le système TFN/CMS vers la nouvelle application, qui place l'opérateur au centre de tout.

Securitas aussi utilise l'application OpSpace pour ses missions de gardiennage. « Grâce à la centralisation de toutes les informations sur une seule plateforme, les opérateurs peuvent se concentrer sur leur tâche principale », affirme M. Vandemaele. Récemment, nous avons d'ailleurs appris que Securitas s'occuperait de la surveillance 24/7 de la réception du commissariat principal de la police d'Anvers. « Une très belle collaboration entre les autorités et le secteur privé », se réjouit M. Deweerdt. À l'étranger, ce genre de collaboration était déjà d'usage, mais en Belgique, c'est une première.

Mieux prévoir les incidents sur le terrain

M. Deweerdt voit encore beaucoup d'autres possibilités si l'on poursuit cette collaboration. « La loi Jambon permet maintenant aux entreprises privées d'aider la police dans ses salles de contrôle, mais toujours sous la surveillance d'un fonctionnaire de la police. » Ce changement peut apporter une solution à l'une des



BLOGPOST

Septembre 2018

plaintes avancées pendant la table ronde chez Securitas : la technologie peut parfaitement nous aider à nous répartir les tâches de façon optimale. »

Il reste d'ailleurs encore des possibilités pour créer de la valeur ajoutée. M. Deweerdt : « Par exemple, nous essayons de déterminer avec l'Université de Gand comment une visualisation efficace pourrait aider à prévoir davantage certaines situations. Dans les salles de contrôle de la police, de très nombreuses sources d'informations sont déjà visibles les unes à côté des autres, mais la possibilité de visualiser les informations en fonction de la tâche à effectuer pourrait être très utile. Les opérateurs pourraient par exemple visualiser les liens entre les caméras ANPR et les réseaux sociaux, afin de prévoir certains incidents sur le terrain et d'employer les agents de façon proactive. Cela ouvre un nombre incroyable de perspectives. »

A propos de Securitas

Securitas, le leader mondial dans le domaine de sécurité, propose des solutions sur mesure et adaptées aux besoins de chaque client, intégrant l'humain, la technologie et l'expertise. Plus de 330.000 collaborateurs font la différence dans le secteur résidentiel, auprès des PME's, des grandes entreprises et des institutions publiques. En Belgique, Securitas emploie plus de 6000 collaborateurs.