



Étude de cas : Protéger les résidents et le mobilier urbain du centre-ville de Dallas

Comment la ville de Dallas a optimisé le travail des agents de sécurité au travers de l'application mobile développée par Trackforce.

www.downtowndallas.com

« Simple et facile à utiliser, nous avons pu former rapidement nos équipes. Certains logiciels nécessitent des semaines de mise en route, avec Trackforce, c'était l'histoire de quelques jours seulement. Le paramétrage quant à lui a été complété en quelques heures. »

Martin Cramer - Vice-Président ASIS du Nord-Texas

Martin Cramer possède plus de 25 ans d'expérience dans la sécurité publique et la sûreté des entreprises en collaboration avec les acteurs du centre-ville de Dallas. C'est un professionnel de la sécurité certifié CPP (Certified Protection Professional- directeur de sûreté certifié) et vice-président de l'American Society of Industrial Security International (ASSIS) au Texas. Martin Cramer est également membre du comité de sécurité publique de la ville de Dallas et il possède

de nombreuse connaissance parmi l'association des professionnels du centre-ville de Dallas.

Description de l'Entreprise

Downtown Dallas, Inc (DDI) est un organisme privé à but non lucratif qui représente et défend les intérêts des entreprises et habitants du centre-ville de Dallas au sein de l'agglomération et qui participe au dynamisme du quartier. La DDI est reconnue localement et globalement pour la qualité de son cadre vie. Travail, tourisme, culture et divertissement, et cadre de vie sont au cœur des priorités de la DDI qui travaille à l'amélioration de la qualité de vie des travailleurs, des visiteurs et des résidents du centre-ville en s'assurant que le quartier reste l'un des plus sûrs de la ville.

La DDI travaille directement avec le Département de Police de Dallas (DPD), la police des transports de la ville (DART), la police de la ville El Centro et l'Association des directeurs de sécurité du centre-ville.

Résumé

Le centre-ville de Dallas, n'utilisait aucune technologie mobile pour les équipes de sûreté et sécurité. Il y avait un fort besoin concernant le contrôle des rondes et les rapports d'incidents ou de maintenance qui devait être solutionné. Les sans-abris se comptent par milliers à Dallas et 15% d'entre eux vivent dans le centre-ville. Les problèmes liés à la mendicité et à la petite délinquance sont communs et les agents de sécurité de la DDI participent à réduire la charge de travail de la police de Dallas.

Les Défis

La DDI avait examiné d'autres solutions liées principalement la maintenance et aux interventions des agents de sécurité. Ces systèmes ne répondent en général qu'à une ou deux problématique, le coût reste conséquent étant donné que l'utilisation en sera limitée. La DDI avait besoin de bien plus qu'un simple outil de reporting et cherchait à moderniser l'équipement des agents de sécurité. Une solution plus avancée, permettant le suivi des opérations de maintenance et des interventions, incluant un contrôleur de ronde pour les patrouilles semblait alors plus légitime.

La DDI travaille avec 140 copropriétaires et 12 000 résidents du centre-ville de Dallas. Cela demande une force de 50 agents pour assurer la sécurité et participer à l'amélioration du quartier.

« Notre équipe complète le travail des forces de l'ordre de la ville de Dallas pour qu'elles puissent se concentrer sur des crimes plus graves. » annonça Martin Cramer.

La Solution Trackforce

Grace à leur poste de contrôle sécurité, les activités quotidiennes des agents permettent de repérer les différents incidents et crimes afin d'améliorer le cadre de vie des habitants et employés du centre-ville de Dallas.

La DDI réalise ainsi des rapports socio-démographiques sur la consommation d'alcool et de stupéfiants dans le quartier. « Une étroite relation entre les acteurs du centre-ville et les propriétaires améliore la qualité de vie. Trackforce nous permet de

suivre et d'archiver avec précision chaque interaction entre nos équipes de sécurité et les entreprises locales. Nous utilisons la théorie de la fenêtre brisée, en répondant rapidement aux actes de petites délinquances nous parvenons à réduire le taux de criminalité » affirme Cramer.

Le Résultat

Un éclairage adéquat est un des principes fondamentaux de la sécurité. DDI suit désormais les réparations et le remplacement de l'éclairage avec GuardTek. "Deux fois par mois, nous vérifions l'ensemble des éclairages et nous générons un rapport complet dans un délai de 72 heures. Nous disposons d'un temps d'un ratio de productivité à 95% dans ce domaine. Nous pouvons documenter l'activité par emplacement à réparer et générer un rapport mensuel ", poursuit Martin Cramer.

DDI profite également des rapports robustes de GuardTek et génère des rapports trimestriels pour justifier les budgets et l'allocation des ressources. "Nous fournissons un rapport à la ville qui documente la façon dont notre équipe rend un service plus que nécessaire aux habitants de Dallas", déclare Cramer.

Martin mentionna la réactivité et l'efficacité du service support client de Trackforce. « La simplicité d'utilisation du logiciel a permis à DDI de créer des rapports de performance basés sur des activités, des incidents et des problèmes de maintenance. Il ne s'agit pas seulement de collecter le plus de données possibles, c'est ce que vous faites avec les données qui importent. Je l'utilise pour définir une stratégie sur le long terme, pour justifier les dépenses en équipement et en main d'œuvre et pour prendre les mesures qui s'imposent", déclare Cramer.

L'avenir

La DDI planifie d'utiliser la suite logicielle GuardTek pour créer des études chronologiques documentées sur l'usage des stupéfiants notamment. DDI examine les lieux qui demandent une attention toute particulière en termes de crimes et délits et Martin Cramer souhaiterait y affecter des agents dans le but de prévenir d'éventuelles dégradations ou agressions. "L'outil GuardTek de Trackforce aidera à planifier les budgets futurs et les effectifs dont nous aurons besoin sur le long terme", déclare Cramer.