



L'avenir connecté des forces de l'ordre

Le rôle crucial de la technologie et de la transformation numérique pour les services de police spéciaux et régionaux du Royaume-Uni



Plaider la cause de la transformation numérique

Au Royaume-Uni, le rôle de la police dans ses fonctions quotidiennes évolue rapidement.

Les agents en première ligne, ainsi que leur chaîne de commandement, sont confrontés à des défis nouveaux et en constante évolution. La réduction des coûts et la pénurie de vocations influent fortement sur les décisions d'aujourd'hui, tout comme la nature des crimes à résoudre.

Les directions doivent également faire face aux mutations technologiques, craignant que l'adoption de nouvelles infrastructures et de nouveaux kits ne compromette la sécurité et la continuité des services, tout en les obligeant à jongler avec des budgets déjà très serrés.

Toutefois, le déploiement d'une infrastructure numérique associée à des terminaux mobiles de pointe a déjà transformé de nombreux secteurs d'activité ; il a permis à chacun d'eux de travailler de manière plus efficace et plus productive et de réaliser des économies considérables.

Mais les différents services de police, dispersés dans le pays, sont confrontés à des enjeux qui leur sont propres. Ils s'appuieront toujours sur des personnes et non sur des technologies ; une présence durable au bon endroit et au bon moment est essentielle pour servir les communautés, assurer la sécurité du public et arrêter les criminels.

Cet élément humain peut être assisté par les technologies. Sans l'ombre d'un doute, les forces de police peuvent en tirer de nombreux avantages, que ce soit à court et long terme.

En créant une nouvelle ligne de front numérique, les directions peuvent compléter un back-office amélioré, qui reste également durable grâce aux technologies utilisées.

Pour atteindre le succès, de nombreux problèmes doivent être résolus. Par exemple :

- Le financement reste limité pour le remplacement des équipements anciens et obsolètes.
- Le gel des recrutements empêche le déploiement des meilleures compétences numériques.
- Les départements informatiques sont cloisonnés et manquent de temps pour trouver et proposer de nouvelles solutions.
- Les changements de priorité provenant de la hiérarchie, notamment le ministère ou les procureurs.
- Les agents doivent être formés pour veiller à ce qu'ils aient toute confiance en leur kit.
- Le public doit être en confiance face aux nouvelles technologies utilisées.

Les services de police britanniques s'appuient déjà sur des technologies numériques pour lutter contre la criminalité et résoudre des affaires. L'importance de ces technologies va croître au fil du temps pour assurer une collaboration accrue et un partage sécurisé des informations entre les services.

Il n'y a pas de temps à perdre, les technologies n'ont déjà plus de secrets pour les criminels. L'alarme qui retentit signale que les services de police britannique doivent réagir de manière proactive à cette menace pour garder une longueur d'avance.



Les enjeux technologiques : de la première ligne au commandement

Les services de police britanniques doivent équilibrer leurs budgets pour répondre aux pressions et aux attentes croissantes du public, ainsi que des autorités nationales, régionales et locales, et des commissaires de police criminelle (Police and Crime Commissioner, PCC).

Selon une recherche de l'ONS axée sur l'Angleterre et le Pays de Galles (publiée en avril 2022), « les données sur la criminalité enregistrées par la police indiquent que certains types d'infractions retrouvent ou dépassent les niveaux observés avant la pandémie ». En outre, selon les experts, les conditions économiques difficiles qui se profilent entraîneront également une hausse des taux de criminalité.

Il est également intéressant de noter que l'ONS a mis en évidence une augmentation de 37 % des infractions liées à la fraude et à l'utilisation abusive d'ordinateurs [année écoulée en mars 2022 / année écoulée en mars 2020 avant l'apparition du coronavirus]. Ces données montrent clairement que les services de police britanniques doivent suivre ce rythme de croissance en adoptant des technologies numériques de pointe.

Néanmoins, les recherches menées par Zebra (orientées sur l'état actuel des forces de police britanniques) montrent de nombreux freins à ces progrès. Nous en citerons quelques-uns :

- La nécessité de justifier les achats et de favoriser une bonne image des dépenses.
- Une ruée vers les nouvelles plateformes, les nouveaux systèmes et terminaux.
- Des cycles d'achat courts qui ne s'inscrivent pas dans un plan numérique à long terme.
- Des pressions exercées par différents services pour un nouveau kit « indispensable ».
- Un manque de talents, de connaissances ou de compétences adéquates au sein des départements informatiques.
- La nécessité de repenser la notion de « valeur » et la manière de mesurer le retour sur investissement.
- Un développement en vase clos qui ralentit les services de police plutôt que de leur donner une impulsion.
- La présence de failles de sécurité exploitables si les choses sont réalisées par le « moins-disant ».
- Les pertes, les dégradations et les vols d'équipements qui tirent sur des budgets déjà serrés.
- Le temps perdu par les agents en raison d'opérations manuelles dépassées.
- La perte de preuves à cause de problèmes d'étiquetage ou d'erreurs humaines.

La bonne nouvelle, ces enjeux ne sont pas insurmontables, bien au contraire. Les technologies numériques sont synonymes de rapidité, d'efficacité, de productivité et de réduction des coûts, et permettent aux services de police d'être mieux connectés et de réduire la criminalité.



Saisir les opportunités offertes par la bascule technologique

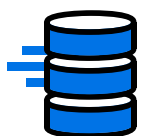
Investir dans de nouveaux terminaux, des ordinateurs, des kits et technologies numériques est un pas décisif, mais cela nécessite également l'implication de tous : du service informatique aux commissaires, des chefs de police aux PCC.

Les avantages en faveur de la modernisation d'équipements et de solutions archaïques sont nombreux.



GAINS DE TEMPS

Dès qu'ils reviennent à leur poste, les agents doivent passer d'innombrables heures à rédiger et à classer leurs rapports. Il est possible de déployer une flotte d'ordinateurs portables pour permettre aux agents d'accomplir ces tâches n'importe où et ainsi permettre des gains de temps appréciables. Un tel investissement met en avant le niveau d'engagement de la direction et améliore le moral des agents qui se sentent valorisés. Il permet également aux agents de libérer du temps pour des tâches plus utiles à la communauté, comme la lutte contre la criminalité.



RAPIDITÉ D'ACCÈS AUX INFORMATIONS

Plus les agents disposent d'informations facilement accessibles sur le terrain, plus ils peuvent s'acquitter de leurs tâches rapidement et efficacement. Ils peuvent ainsi réagir et répondre en créant moins de frictions, et prendre de meilleures décisions. Un appareil portable individuel, porté à tout moment, et personnel leur permet de consulter instantanément des informations sur un suspect, de scanner les plaques d'immatriculation des véhicules, de vérifier les preuves et de lire les rapports de police.



RAPPORTS ET ANALYSE APPROFONDIS

L'adoption de technologies et d'équipements les plus récents implique une surveillance accrue et la collecte d'un plus large éventail de données analytiques. L'exploitation de l'intelligence artificielle et de l'apprentissage automatique pour l'étude de ces données détaillées permet d'identifier les tendances des agents, d'analyser les performances, de définir des schémas de criminalité et d'assurer le suivi des heures. Les rapports générés indiquent les points d'amélioration de l'efficacité et de la productivité des opérations.



CHAÎNES DE PREUVES NUMÉRIQUES

Qu'il s'agisse de photographier des scènes de crime, de numériser des documents trouvés lors de perquisitions ou d'étiqueter des sacs d'échantillons avec des traceurs, la technologie actuelle permet aux agents d'enregistrer ces données et de constituer des banques de preuves en toute sécurité, puis de les partager instantanément. Ainsi, il est possible de s'assurer que rien d'essentiel ne disparaît et que toute altération est impossible ; cela présente également l'avantage d'avoir un contrôle clair de l'emplacement d'une pièce et des personnes qui y ont eu accès.



SÉCURISATION DES COMMUNICATIONS ESSENTIELLES

Les lignes de communication entre les commandants et les agents en première ligne ne doivent jamais s'interrompre. Ce point est essentiel pour la sécurité des agents et du public. Les radios, les smartphones et les nouveaux terminaux portables permettent d'avoir une connaissance exhaustive de la situation pendant un incident. Les communications doivent être robustes et capables de s'intégrer aux systèmes des autres forces de police, des services gouvernementaux et des organismes extérieurs.



AUGMENTATION DE LA DURÉE DE VIE

Avec des budgets plus réduits que jamais, la durée de vie et le rapport qualité-prix deviennent les deux principaux facteurs de décision d'achat. Ils restent également prioritaires lorsqu'ils sont pris en compte dans le cadre d'un appel d'offres ou d'une demande de propositions. Compte tenu de l'attention accrue du public sur la façon dont l'argent est dépensé, il faut en tenir compte lors de la planification des achats. Le public veut savoir ce qui a été acheté, et qui sont les fournisseurs. Les terminaux portables de Zebra, tels que le TC58 et le TC77/ET85, ont une durée de vie respective de 4+4 ans et 5+5 ans.

Déployer les solutions les plus efficaces

À une période où les budgets informatiques sont limités, toute dépense dans de nouvelles technologies et de nouveaux équipements doit démontrer un retour sur investissement clair. Les technologies doivent fonctionner dans un grand nombre de situations imprévisibles et rester sûres sur le terrain.



TERMINAUX PORTABLES

Des radios aux smartphones en passant par les scanners, le dernier kit numérique permet aux agents d'envoyer et de recevoir des informations de sources multiples, où qu'ils se trouvent. Il est essentiel que ces terminaux soient robustes, étanches, toujours chargés et peu susceptibles de se briser en cas de chute. Il est ainsi possible de réaliser des économies en réduisant le besoin de racheter les équipements.



TERMINAUX MOBILES

Les ordinateurs portables, les tablettes, les imprimantes et maintenant même les équipements transportables ont tous un rôle à jouer dans la ligne de front numérique des services de police d'aujourd'hui. Dans une situation critique ou lors d'une intervention d'urgence, les agents disposent d'une bonne connaissance de la situation grâce aux données en temps réel et aux cartes des briefings « sur le capot ». Avec ces terminaux, ils permettent également le dépôt des rapports.



TRAÇABILITÉ DU MATÉRIEL

La traçabilité devient une exigence majeure pour les services de police d'aujourd'hui. Grâce aux étiquettes RFID, les agents et leurs chefs peuvent savoir où se trouvent les équipements essentiels, les preuves et même les personnes. Cela permet d'éviter les erreurs humaines qui pourraient compromettre une enquête, tout en garantissant la sécurité, l'efficacité et la disponibilité.



SUR LE CLOUD

La mise à jour et la mise à niveau manuelles des serveurs et de l'infrastructure existants, dans chaque commissariat, sont très coûteuses. Désormais, la plupart des secteurs profitent des avantages du « cloud », qui peut servir à stocker et à partager des informations en toute sécurité, permet de mettre à jour ou de réparer à distance et de conserver des sauvegardes en cas de perte ou de destruction de preuves.



APPS

Le déploiement d'une infrastructure cloud permet aux services de police de développer leurs propres applications logicielles sécurisées que les agents peuvent utiliser sur leurs terminaux mobiles. Celles-ci peuvent être développées pour répondre à des problèmes spécifiques aux différentes localités et communautés. Au fil du temps, ces applications pourront être partagées avec d'autres services au Royaume-Uni pour renforcer la collaboration.



5G

Le déploiement des réseaux mobiles 5G permettra d'augmenter fortement les débits Internet disponibles sur le terrain et de réduire la latence, pour obtenir ainsi des informations avec moins de décalage. Les services de police seront en mesure de connecter les équipements et terminaux numériques les plus récents à des séries de capteurs placés autour de leurs communautés pour surveiller et collecter des données utiles.

L'avenir de la police commence ici

Il est évident que les criminels de demain seront bien plus à l'aise avec les technologies qu'ils ne le sont déjà. Il n'y a aucune raison pour que les services de police et leurs agents utilisent des technologies de qualité inférieure à celles des criminels.

Il est impératif de construire rapidement l'infrastructure la plus robuste et la plus sûre, car elle permettra à la ligne de front numérique de faire respecter la loi et de garder une longueur d'avance sur ceux qui tentent de la contourner.

Cette situation ne nécessite pas une solution sur le plan national. De nombreuses avancées technologiques peuvent être facilement adoptées et intégrées dans les commissariats, les véhicules de police, les équipements des agents ainsi que dans le back-office des services de police du Royaume-Uni.

Chez Zebra, nous disposons d'une grande expertise de la transformation des industries par la technologie, en instaurant, à tous les niveaux de la hiérarchie d'une organisation, la confiance dans les avantages qu'elle peut apporter. Nous pouvons démontrer, preuves à l'appui, l'impact tangible de ces mesures.

Nous sommes un partenaire technologique de confiance en matière de sécurité publique. Nous aidons déjà les intervenants d'urgence à prendre des décisions de sécurité plus éclairées et à être plus efficaces grâce aux données en temps réel dont ils disposent dans des situations imprévisibles.

Notre expérience nous permet de relever les enjeux de connectivité, de précision, de responsabilisation, de connaissance de la situation et de sécurité des communautés qui restent essentiels aux missions des forces de police. Nous disposons d'un ensemble complet de services qui peuvent être combinés à nos terminaux pour vous donner une tranquillité d'esprit totale, malgré l'instabilité des environnements de première ligne.

Les technologies numériques permettent non seulement d'instaurer des normes au sein des services de police, mais aussi d'accroître la transparence et la responsabilité afin que le public se sente plus en sécurité et comprenne mieux le rôle de la technologie dans la capture des personnes qui commettent des infractions et tentent d'échapper aux arrestations.

Pour les agents, elles permettent de restreindre les tâches de saisie manuelle des informations, souvent réalisées en fin de journée et dans l'urgence. Cette situation est généralement propice aux erreurs qui, par la suite, peuvent conduire à l'abandon de poursuites.

Bien entendu, toute transition d'une technologie ancienne et vieillissante à des terminaux portables et les opérations sur le cloud entraîne un certain niveau d'angoisse organisationnelle.

Mais, en tant que partenaire de confiance dans de nombreux secteurs d'activité, nous savons à quel point il est essentiel pour les services de police de faire les choses correctement dès le début. Nous savons aussi combien il peut être difficile d'obtenir l'adhésion d'une direction qui craint les ruptures de continuité.

Le temps, les efforts et les dépenses en capital en valent la peine. Sortir du cercle vicieux des dépenses incessantes uniquement pour la maintenance d'équipements obsolètes ouvrira une nouvelle ère d'efficacité, de productivité et d'économies.

Pour les services de police du Royaume-Uni, cela garantit des cycles de vie plus longs, une meilleure expérience des agents, une prise de décision plus rapide, une transparence accrue, une plus grande confiance du public, plus de finances pour la ligne de front, et la possibilité d'accéder à plus de gains à partir de moins de ressources.

Le choix des solutions technologiques et des exemples de terminaux numériques que nous avons mis en avant est fondé sur la résolution de problèmes concrets auxquels font face les agents du maintien de l'ordre. Nous sommes à vos côtés et faisons partie intégrante de votre équipe sur ce chemin.

Zebra possède plus de 50 ans d'expertise technologique dans le développement de solutions matérielles et logicielles fiables, conçues pour répondre aux besoins les plus pressants d'aujourd'hui. Nous estimons donc pouvoir aider les services de police britanniques à faire face aux changements rapides qui les attendent.



Pour en savoir plus sur l'avenir connecté de la police britannique,
consultez www.connect.zebra.com/policing_en



Siège EMEA | zebra.com/locations | contact.emea@zebra.com

ZEBRA et la tête de zèbre stylisée sont des marques commerciales de Zebra Technologies Corporation, déposées dans de nombreux pays. Toutes les autres marques commerciales sont la propriété de leurs détenteurs respectifs. ©2022 Zebra Technologies Corporation et/ou ses sociétés affiliées. 04/10/2022.