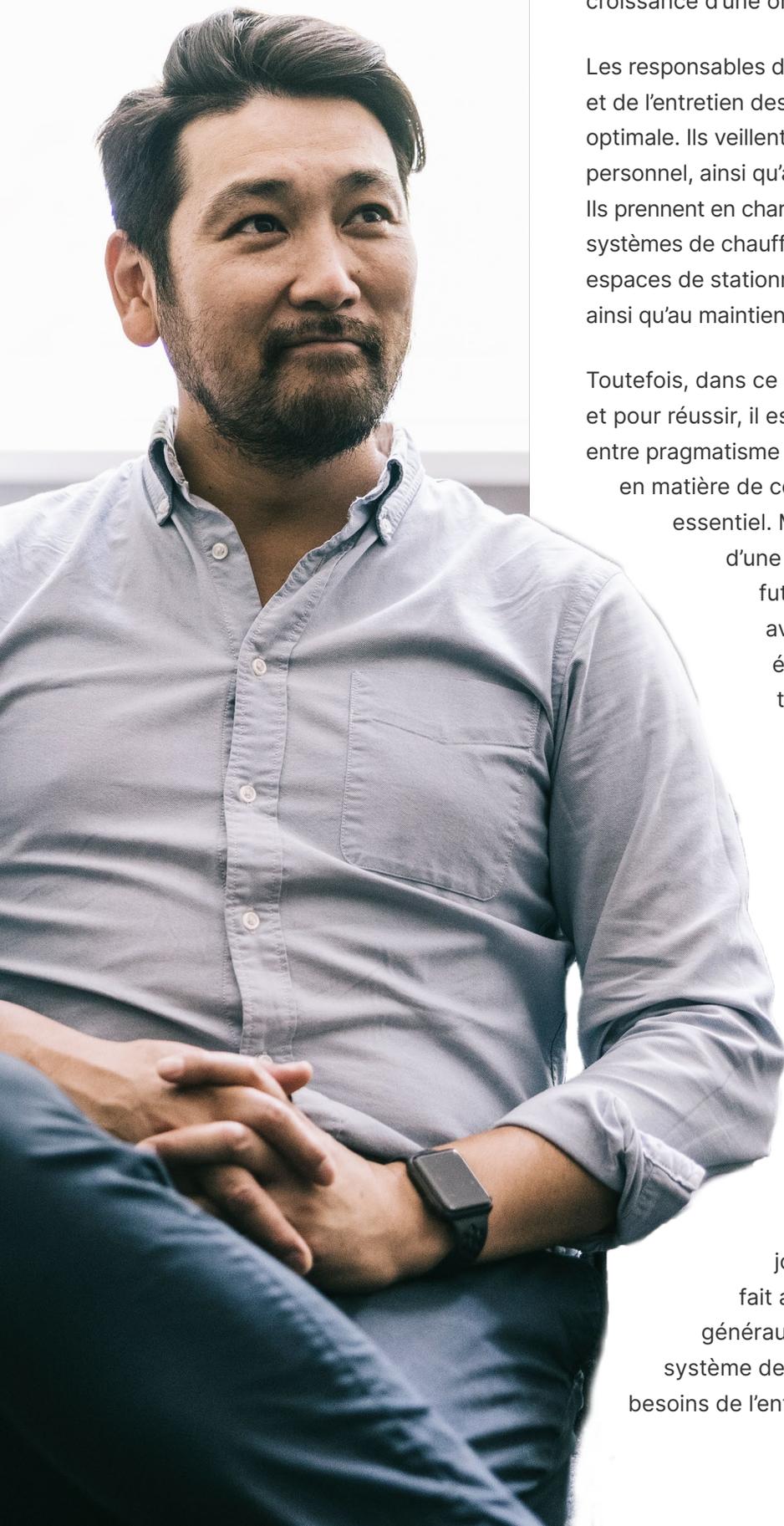


L'avenir des sites = Sécurité + bâtiments intelligents





Les services généraux jouent un rôle clé dans la réussite et la croissance d'une organisation.

Les responsables des services généraux s'assurent du bon usage et de l'entretien des locaux et des installations pour une efficacité optimale. Ils veillent également au confort et à la productivité du personnel, ainsi qu'à l'efficacité et à la durabilité des opérations. Ils prennent en charge toutes les installations, y compris les systèmes de chauffage et de climatisation, l'éclairage et les espaces de stationnement, et veillent à la propreté des locaux ainsi qu'au maintien des normes de santé et de sécurité.

Toutefois, dans ce domaine, l'efficacité est un enjeu majeur, et pour réussir, il est indispensable de trouver le juste équilibre entre pragmatisme et anticipation. Prendre les bonnes décisions en matière de coûts, de sécurité et de productivité est essentiel. Mais ce pragmatisme doit s'accompagner d'une capacité à anticiper les potentiels besoins futurs de l'organisation et les éventuelles avancées technologiques, dans un monde en évolution permanente. Sans anticipation, les technologies et les processus deviennent inefficaces et obsolètes, et peuvent même constituer des freins.

Par exemple, les responsables des services généraux sous-utilisent encore leur système de vidéosurveillance. Cette technologie est souvent envisagée comme un achat unique, au même titre qu'une assurance : vous choisissez un système pour vous protéger de pertes financières inattendues générées par des incidents ou des menaces de sécurité, puis vous ne vous en préoccupez plus jusqu'à ce que quelque chose arrive ou qu'un nouveau projet soit à l'ordre du jour. Malheureusement, ce n'est que devant le fait accompli que les responsables des services généraux se rendent compte de l'incapacité de leur système de surveillance traditionnel à répondre aux besoins de l'entreprise.

À l'inverse, en adoptant une approche proactive, les responsables des services généraux peuvent utiliser des technologies modernes pour relever d'autres enjeux clés actuels au-delà de la surveillance, tels que les suivants :

- Manque de visibilité sur les actifs et l'état des installations dans l'ensemble des locaux
- Nouveaux défis du travail hybride, comme la sécurité et les fluctuations de l'espace
- Inefficacités dues aux opérations manuelles et à un dépannage compliqué
- Coûts énergétiques élevés en raison d'une consommation non optimisée
- Dépenses inutiles dues à une consommation d'énergie non contrôlée et à des fuites d'eau

Les solutions de vidéosurveillance traditionnelles (sur site) permettent difficilement de relever ces défis. Cependant, les technologies basées sur les données, dont font partie les appareils IoT gérés dans le cloud comme les capteurs et les caméras intelligentes, simplifient la transformation numérique des divers environnements et espaces gérés aujourd'hui par les services généraux. Et n'oublions pas l'importance de la cybersécurité avec les appareils IoT gérés dans le cloud : il ne peut y avoir de transformation numérique fiable et résiliente sans système de cybersécurité performant.



La lente évolution de la vidéosurveillance

Où en sommes-nous aujourd'hui ? À l'origine, les caméras de vidéosurveillance constituaient l'exception à la règle d'une stratégie cloud-first, et il n'était pas rare que les organisations fassent appel aux services de prestataires locaux une fois confrontées à un problème, selon le modèle Break-Fix. Cependant, avec leurs séquences vidéo cloisonnées et inaccessibles, uniquement récupérables par une opération manuelle fastidieuse, les systèmes de vidéosurveillance traditionnels présentent de sérieux problèmes pour les organisations modernes.

Mi-2022, Cisco Meraki a voulu connaître les besoins des directeurs de site et des responsables de la maintenance dans divers secteurs, dont le commerce de détail, les services financiers, la santé et l'industrie. Dans le cadre de l'étude menée par Cascade Insights, les répondants ont évoqué les difficultés qu'ils rencontraient à gérer les incidents de sécurité en raison des limitations imposées par leur technologie actuelle de vidéosurveillance sur site.

Voici quelques-unes des principales difficultés rapportées par ces professionnels des services généraux à propos de leur système de vidéosurveillance :

- Limites du stockage vidéo non conformes aux exigences de la politique
- Absence de surveillance à distance
- Récupération manuelle fastidieuse des séquences vidéo
- Visionnage et recherche manuels des incidents
- Absence de notifications de sécurité ou d'autres dépassements de seuils
- Gestion de la sécurité et tâches cloisonnées par lieu
- Absence de fonctionnalités d'analyse

Un répondant a notamment exprimé sa frustration de ne pas avoir de système doté de fonctionnalités de surveillance à distance. Son entreprise avait fait le choix d'utiliser un prestataire de services de surveillance local pour l'un de ses sites, et un système de base avait alors été installé, avec une caméra dans l'espace principal et un système d'alarme sur les portes et les fenêtres. Toutefois, si la structure tarifaire était très raisonnable et largement dans le budget, le système était un vrai cauchemar à l'usage. Pour visionner les séquences vidéo, la personne interrogée devait traverser la frontière et se rendre sur place. Une vraie perte de temps et d'argent, juste pour avoir une certaine visibilité sur le site. Leur système de surveillance n'était tout simplement pas adapté à une utilisation en entreprise.

*« L'un de mes sites est situé dans un État où nous faisons appel à une société de sécurité privée. Celle-ci propose une application que je peux utiliser pour activer ou désactiver une alarme à distance, mais je n'ai pas accès au flux vidéo. Ce n'est vraiment **pas pratique**, car je dois me rendre en personne sur place pour visionner les séquences vidéo, ce qui me prend du temps et de l'argent. »*

UN DIRECTEUR RÉGIONAL DES OPÉRATIONS DU SECTEUR DE LA SANTÉ

« Notre ancienne plate-forme n'était pas évolutive et ne nous permettait pas d'intégrer les dernières technologies. Elle ne proposait pas de fonctions d'analyse. Son rôle se limitait à l'enregistrement vidéo. Pour retrouver une séquence précise, il fallait se rendre sur place et faire une recherche manuelle, ce qui pouvait parfois prendre des heures. »

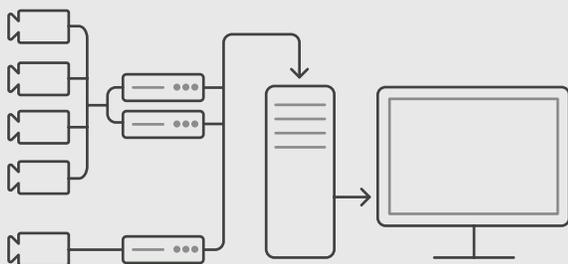
UN DIRECTEUR DE SITE



Services vidéo gérés dans le cloud : la solution pour les entreprises

Si les solutions de vidéosurveillance sur site traditionnelles sont encore largement utilisées, les entreprises sont de plus en plus nombreuses à mesurer les avantages à retirer d'un passage au cloud.

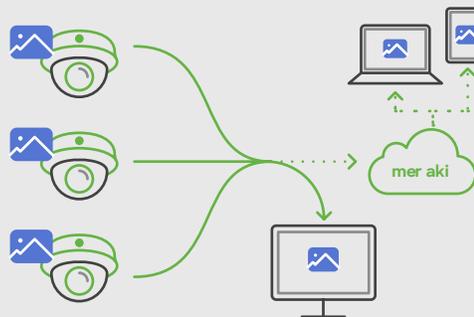
Vidéosurveillance sur site



Les services gérés dans le cloud permettent de stocker des séquences vidéo de plusieurs sites et de les visionner à distance, le tout depuis un simple appareil. En outre, avec le stockage en périphérie sur les systèmes de caméras cloud, vous n'avez plus à vous soucier du stockage, puisqu'il évolue avec le nombre de caméras. Le stockage évolutif vous épargne les longs calculs pour prévoir le cycle d'achat sur trois ou cinq ans de votre infrastructure vidéo sur site. Par ailleurs, la distribution du stockage entre les différents points de terminaison élimine les points uniques de panne, ce qui limite le risque de pertes du flux vidéo à l'échelle du système. De plus, en migrant les charges de travail de la vidéosurveillance vers le cloud, les services vidéo gérés dans le cloud délestent le réseau de l'entreprise et permettent de mieux contrôler les coûts d'exploitation.

En gardant à l'esprit l'importance cruciale de la cybersécurité, l'adoption d'un système de caméras géré dans le cloud permet de bénéficier d'un service de mise à jour automatique, qui évite d'avoir à mettre à jour manuellement le microprogramme et les correctifs de sécurité. Et cela comble également les lacunes des protocoles de sécurité physique

Services vidéo gérés dans le cloud



concernant l'accès à la salle des serveurs abritant les enregistreurs NVR ou DVR. En outre, tandis que les solutions sur site imposent des schémas d'accès rigides qui ne peuvent généralement être contrôlés qu'à partir d'emplacements physiques spécifiques, les systèmes basés sur le cloud facilitent les autorisations granulaires permettant aux utilisateurs de contrôler l'accès et de gérer le système, à distance si nécessaire.

D'un point de vue purement pragmatique, les services vidéo gérés dans le cloud apportent une solution à bon nombre de problèmes rencontrés par les responsables des services généraux qui utilisent encore des systèmes de vidéosurveillance sur site. Mais les avantages des services vidéo gérés dans le cloud ne s'arrêtent pas là.

Gagner en visibilité pour ne pas se noyer dans une nuée d'informations

L'enjeu ne réside pas seulement dans le recueil d'images enregistrées par des caméras connectées. Pour tirer pleinement profit d'espaces interconnectés, il est nécessaire de transformer ces images en données exploitables.

Un bâtiment équipé d'appareils intelligents, tels que des caméras et des capteurs connectés, collecte des flux d'informations et de données provenant de plusieurs systèmes de sécurité, puis les centralise dans une seule et unique interface basée sur le cloud. Lorsque ces données sont traitées en périphérie et envoyées

vers le cloud après analyse, les professionnels des services généraux peuvent non seulement voir ce qui se passe sur leur site à n'importe quel moment, mais, plus important encore, ils peuvent également mesurer l'impact sur les opérations. Cette vue en temps réel des opérations à l'échelle de l'organisation ne serait pas possible avec une infrastructure classique qui utilise des systèmes et des technologies disparates.

Fig. 1
Grâce aux appareils connectés gérés dans le cloud, les responsables des services généraux peuvent appréhender la situation de leur site en un clin d'œil, même à distance.



Fig. 1

Grâce à une vue complète et centralisée de toutes les données de sécurité et d'environnement du site, les responsables de la sécurité peuvent repérer les risques et identifier les opportunités plus facilement. Le fait de pouvoir accéder aux données depuis n'importe quel appareil et en tout lieu permet de se tenir bien mieux informé de la situation, et donc d'être mieux préparé en cas de problème et de réagir plus vite. De plus, le tableau de bord centralisé permet de partager rapidement des séquences vidéo et des découvertes avec des personnes spécifiques, comme les services d'urgence, des services en interne, la direction de l'entreprise et des agences locales. Lorsqu'il est primordial de réagir vite, par exemple en cas d'incident de sécurité, cette collaboration renforcée peut être décisive.

Enfin, les services vidéo gérés dans le cloud offrent aux responsables des services généraux deux atouts cruciaux : la visibilité nécessaire pour protéger le personnel, les actifs et les locaux de l'organisation, et la flexibilité d'une infrastructure capable d'évoluer au rythme de la croissance de l'activité. Et grâce aux fonctionnalités d'analyse des données basées sur le cloud, vos équipes peuvent prendre les bonnes décisions qui permettront à votre organisation d'atteindre ses objectifs de sécurité actuels et futurs.



Le rôle critique des services généraux pour l'avenir du travail

Si les besoins des organisations en matière de sécurité sont essentiels, les nouveaux modes de travail imposent désormais de nouvelles exigences en matière de gestion de site. Aujourd'hui, les directeurs et les décisionnaires des organisations doivent répondre à ces nouvelles attentes en créant des espaces de travail plus sûrs, plus confortables, plus adaptables et plus productifs :

- Dans une [étude de CIO Dive](#) menée en 2022 auprès de 200 cadres supérieurs et responsables, 91 % des répondants déclaraient que leur organisation prévoyait de réaménager ses espaces intérieurs sous un à deux ans. Les deux objectifs les plus invoqués pour justifier ces changements étaient un gain d'efficacité (41 %) et un soutien à la croissance (40 %).

- Toujours dans la même étude, 58 % des répondants du secteur de l'industrie et 48 % des répondants du secteur du commerce de détail invoquaient le contrôle des coûts et la réduction des pertes comme raisons principales aux réaménagements prévus pour les espaces intérieurs.
- Selon une étude de KPMG de 2022, 70 % des PDG américains pensent que les investissements environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) [améliorent le rendement financier](#).

Ces objectifs concernent peut-être d'autres services avant le vôtre, mais ils impliquent tous les services généraux, à un niveau ou à un autre. C'est pourquoi, en matière de surveillance, la question n'est plus tant de savoir si l'achat envisagé va renforcer la sécurité du site, mais s'il va aider l'organisation à atteindre ses objectifs de productivité, de coûts d'exploitation et de développement durable.



Auparavant, les responsables des services généraux devaient acheter plusieurs solutions de différents fournisseurs (une pour chaque zone à surveiller) et essayer de retirer des renseignements utiles à partir de pools de données cloisonnés. Les appareils IoT gérés dans le cloud avec des API mettent fin à ces restrictions. Grâce aux espaces intelligents et aux données complètes et intégrées qu'ils fournissent sur les installations, les responsables des services généraux peuvent désormais aider leur organisation à répondre aux besoins stratégiques les plus importants de ses sites, d'une manière rentable.

En tirant parti d'une vue unifiée et d'une plate-forme prise en charge par un solide écosystème de partenaires technologiques qui exploitent les données d'environnement et vidéo des appareils IoT pour résoudre de nouveaux problèmes, les responsables des services généraux peuvent s'appuyer sur les espaces intelligents pour gagner en efficacité opérationnelle, réduire leurs coûts, améliorer le confort des occupants, renforcer la sécurité et augmenter la productivité.

Qu'est-ce qu'un espace intelligent ?

Un espace intelligent est un espace physique équipé de [caméras](#) et de [capteurs environnementaux](#) gérés dans le cloud. Ces dispositifs fournissent aux responsables des services généraux des informations sur l'état de ces espaces et la manière dont ils sont utilisés.

Certains appareils et plates-formes cloud intègrent des fonctionnalités d'analyse qui permettent d'obtenir des données plus approfondies et plus détaillées pour aider à la prise de décision.

Avec les espaces intelligents, les responsables des services généraux peuvent aider leur organisation à :

- Optimiser la consommation d'énergie
- Augmenter la productivité du personnel
- Rationaliser les flux de travail
- Améliorer la sécurité de l'espace de travail
- Gérer les zones encombrées des sites
- Maximiser l'utilisation de l'espace grâce à une meilleure planification de l'espace
- Détecter les fuites et d'autres anomalies environnementales avant qu'elles n'entraînent de graves dommages
- Maintenir la disponibilité des actifs critiques
- Simplifier les routines de maintenance





Améliorer le confort et le bien-être du personnel

Ces dernières années, les organisations ont défini de nouveaux modes de travail. Le bureau n'est plus seulement un espace de travail : il doit proposer une expérience qui attire et fidélise les talents. Le fait de concevoir et de planifier des espaces intelligents peut aider les responsables des services généraux à transformer et à optimiser leur site pour ce nouveau paradigme.

Avec les espaces intelligents, les responsables des services généraux peuvent utiliser l'analyse des vidéos et des images pour améliorer la sécurité des occupants et comprendre les modes d'occupation des locaux, puis corrélérer ces informations avec les données des capteurs d'occupation pour optimiser l'utilisation de l'espace.

En outre, les espaces intelligents permettent de relier les travailleurs à distance, les salles de conférence et les systèmes de planification à d'autres capteurs déployés dans un bâtiment. Par ailleurs, la technologie des espaces intelligents simplifie nettement le « hot-desking », ou partage de bureaux, nouveau concept important selon lequel les espaces de travail, comme les bureaux ou les cabines de travail, ne sont plus réservés à un seul employé mais partagés par tous sur la base d'un système de planification.

Les applications mobiles peuvent enregistrer les préférences des employés en matière d'éclairage et de température, suggérer différents bureaux sur le site, ajuster automatiquement les préférences d'environnement, aider les employés à trouver des places de stationnement ou à localiser des collègues et signaler les problèmes en temps réel à l'équipe des services généraux.

L'optimisation énergétique pour accélérer la réalisation des objectifs de développement durable

En 2022, les bâtiments commerciaux et les sites industriels représentaient un peu plus de la moitié (50,7 %) de la consommation énergétique totale des États-Unis. Globalement, les opérations des sites sont responsables de 27 % des émissions annuelles de gaz à effet de serre. Les organisations ont donc un rôle majeur à jouer dans l'atteinte des objectifs de développement durable, et les responsables des services généraux peuvent les aider grâce aux espaces intelligents.

La réduction du gaspillage d'énergie est une opportunité clé pour atteindre les objectifs de développement durable. Cela peut passer par l'utilisation de capteurs de température et d'humidité pour automatiser et optimiser le système de climatisation des locaux, ou par la réception d'alertes, par exemple si la porte d'une chambre froide n'est pas correctement fermée. Les organisations

peuvent également mettre en œuvre un système d'automatisation basé sur l'occupation, qui sera programmé pour déclencher le chauffage ou la climatisation d'une salle avant une réunion, et l'arrêter si personne ne se présente après un laps de temps défini.

Mais le développement durable ne se mesure pas seulement en termes de consommation énergétique. Par exemple, vous pouvez être averti en cas de dysfonctionnement d'un réfrigérateur ou d'un congélateur et agir avant que les produits thermosensibles ou les aliments qu'il contient ne se détériorent.

Quel que soit le scénario, les espaces intelligents offrent la visibilité et le contrôle granulaires nécessaires pour gérer, réduire ou optimiser l'utilisation de l'énergie à l'échelle de l'organisation.

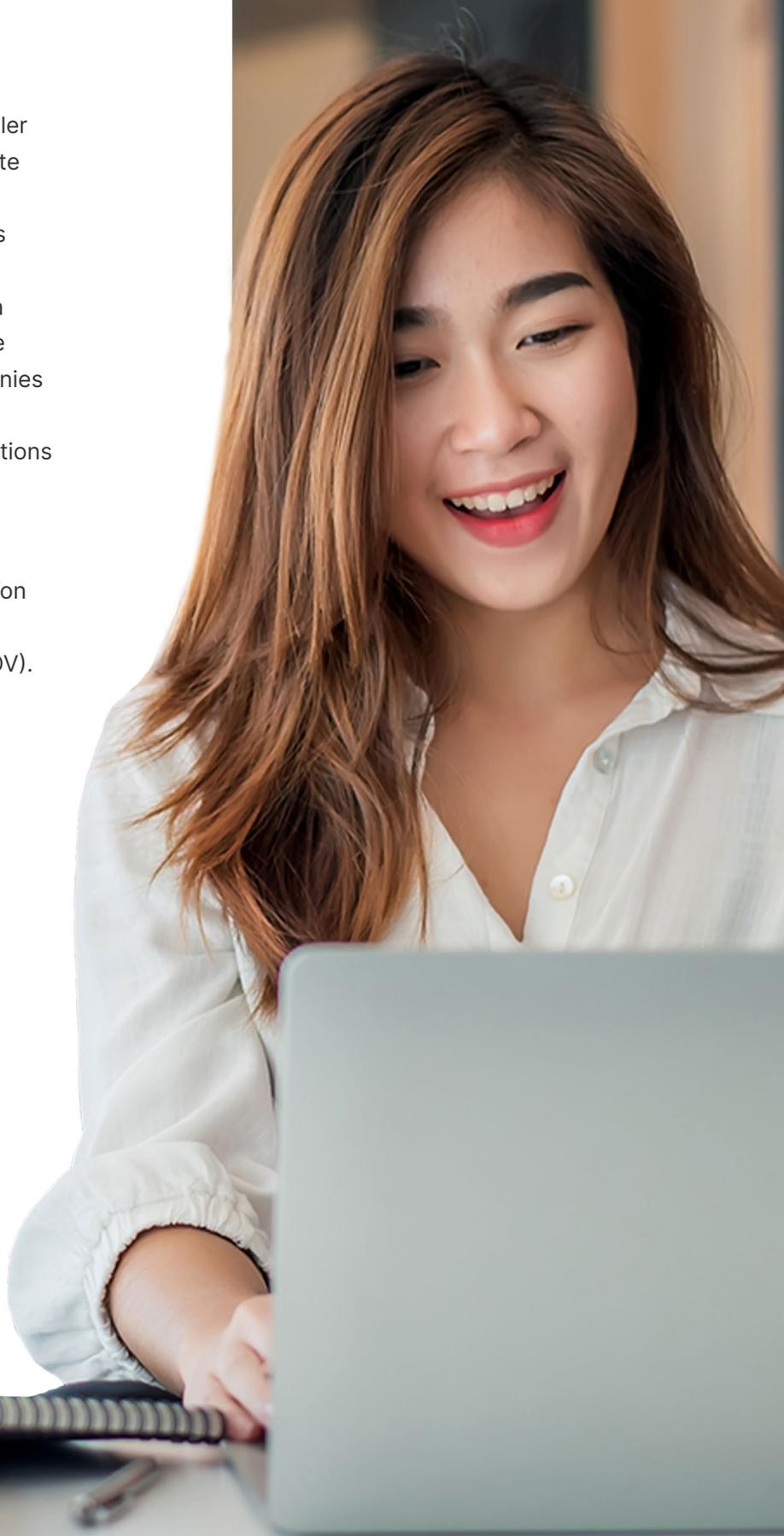


Créer un environnement de travail sécurisé

Les espaces intelligents sont capables de surveiller le trafic piétonnier dans un bâtiment, ce qui facilite la gestion des accès aux zones sensibles pour les responsables des services généraux. Prenons l'exemple d'une usine de production qui possède une machine dont le fonctionnement nécessite la présence permanente de deux opérateurs. Grâce à l'analyse et aux notifications automatiques fournies par les caméras intelligentes, le responsable des services généraux pourra déterminer si les conditions d'utilisation de la machine sont respectées.

Les capteurs de qualité de l'air intérieur peuvent également envoyer des alertes en cas de détection de particules aéroportées dangereuses, de bruit excessif ou de composés organiques volatils (COV).

Enfin, il est possible de configurer les espaces intelligents pour qu'ils détectent la présence des équipements de protection individuelle (EPI) obligatoires dans différents contextes, tels que la santé ou l'industrie. Cela permet aux responsables des services généraux non seulement de faire respecter les normes de sécurité, mais aussi de répondre aux exigences de conformité.



Analyser le trafic piétonnier pour augmenter les ventes et le rendement

Alors qu'un système de surveillance de base permettra d'avoir une vague idée de la circulation des clients dans un magasin, un espace intelligent fournira une [analyse du trafic piétonnier](#) détaillée, révélant le parcours des clients et le temps qu'ils passent dans le magasin.

Grâce à ces informations, les responsables des services généraux peuvent aider leurs homologues des services commerciaux ou marketing à comprendre à quel endroit du magasin les clients passent du temps

et ainsi améliorer les ventes. Le fait de doubler le temps de présence des clients dans le magasin peut [augmenter les ventes de 30 %](#). Par conséquent, l'analyse du trafic peut servir à créer des aménagements ou des dispositions de produits plus efficaces, qui auront un impact positif sur le chiffre de vente.

Ces informations peuvent également être exploitées dans l'industrie ou la logistique afin d'identifier les goulots d'étranglement dans les processus et effectuer les changements nécessaires pour rationaliser les opérations.



Espaces intelligents : la solution pour l'avenir

Les responsables des services généraux devront toujours trouver le juste équilibre entre pragmatisme et anticipation, et les espaces intelligents leur offrent un outil idéal pour y parvenir.

Chaque composant de l'espace intelligent (caméras de sécurité, capteurs environnementaux, etc.) aide ces professionnels à relever des enjeux pragmatiques, en leur permettant par exemple de sécuriser des sites de manière rentable. Mais c'est bien la somme de tous ces composants qui leur permet de contribuer à des objectifs plus stratégiques, tels que l'amélioration de l'efficacité organisationnelle, de la productivité et de

l'engagement des employés. Enfin, la mise en place d'espaces intelligents peut créer de la valeur ajoutée pour l'organisation.

Meraki propose une gamme complète de [caméras](#) et de [capteurs](#) simples à installer, à configurer et à intégrer dans des réseaux d'espaces intelligents. Avec la surveillance de l'environnement à distance, la connectivité intelligente, la cybersécurité intégrée, les alertes en temps réel et un tableau de bord unifié, les responsables des services généraux sont mieux armés pour faire face aux enjeux d'aujourd'hui et se préparer aux imprévus de demain.





**Créez des espaces plus intelligents et plus sûrs,
et accélérez votre agilité numérique dans un
monde cloud-first. Découvrez comment Meraki
aide les responsables des services généraux
à allier IoT, réseaux et analyse.**

CLIQUEZ ICI POUR EN SAVOIR PLUS