



Guide de mise en œuvre de l’Axon Interview

Révision du document : août
2020

Microsoft, Azure, Windows, Windows Server, Internet Explorer et Excel sont des marques commerciales de Microsoft Corporation déposées aux États-Unis et dans d'autres pays.

 , Axon, Axon Evidence et Axon Interview sont des marques commerciales d'Axon Enterprise, Inc., dont certaines sont déposées aux États-Unis et dans d'autres pays. Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.axon.com/legal .

Tous droits réservés. ©2020 Axon Enterprise, Inc.

Table des matières

Introduction	4
Étape 1 - Planification et lancement	5
Étape 2 – Déploiement	6
Étape 3 – Migration des données existantes	8
Étape 4 – Tests d'acceptation.....	8
Étape 5 – Entraînement et assistance technique	9
Étape 6 – Retour à la normale (BaU)	10
Identifiez vos principales parties prenantes	11
En interne.....	11
En externe	12
Matrice RACI suggérée pour le projet	12
Liste des activités de mise en œuvre	14

Introduction

Félicitations pour votre achat de la solution de salle d'entretien numérique Evidence.com.

Les programmes les plus efficaces sont ceux qui sont bien planifiés et qui impliquent le plus grand nombre possible de parties prenantes avant leur déploiement complet. Votre programme peut être aussi transformateur, ambitieux et créatif que vous le souhaitez.

Nous avons constaté que les programmes délibérément mis en œuvre par étapes ont tendance à connaître le plus de succès, car ils permettent aux points de décision spécifiques à une agence ou à une région d'émerger et d'être traités au fur et à mesure du déploiement du programme.

Veuillez noter que certaines informations contenues dans ce document peuvent ne pas s'appliquer à votre mise en œuvre. Ce guide se veut de nature générale et, à ce titre, certains éléments de ce document peuvent ne pas être pertinents dans votre cas.

Si votre agence a déjà mis en place Axon et Evidence.com dans le cadre d'une phase d'essai et d'évaluation, ou d'un programme de caméras corporelles, vous disposez probablement d'une bonne base pour recueillir des informations qui s'avéreront utiles lors du processus de planification et de prise de décision.

Axon et Evidence.com sont conçus pour améliorer l'efficacité des flux de travail de votre agence grâce à un large éventail de choix. Certains de ces choix concerneront les politiques, d'autres les procédures. Le système dans son ensemble exploite la puissance du cloud et des technologies mobiles pour mettre en place de nouvelles façons innovantes de travailler.

Nous espérons que les points présentés dans les pages suivantes s'avéreront très utiles pour la réussite de votre programme.

Étape 1 - Planification et lancement

Une fois que l'autorité aura décidé de mettre en œuvre la solution DIR d'Axon, des réunions de lancement et de planification seront organisées afin de détailler les objectifs de l'autorité, les facteurs de réussite, les contraintes et les risques. Elles permettront également d'identifier les principales parties prenantes et de présenter en détail l'ensemble des capacités de la solution à l'ensemble des parties prenantes. Des études de site seront menées afin de planifier les travaux préalables au déploiement, puis d'élaborer le plan de projet détaillé.

Le principal résultat de cette étape est l'élaboration et l'approbation d'un cahier des charges détaillé sur lequel les deux parties s'appuieront pour travailler. Afin de faciliter la compréhension du système, nous avons détaillé de manière générale les principales exigences à prendre en compte à ce stade. En résumé :

1. **COMPOSANTS DU SYSTÈME :** La solution Axon Interview Room se compose généralement des éléments suivants :
 - **Caméras IP et microphones POE.**
 - **Écran tactile** – à l'emplacement soit dans la salle d'interview elle-même, soit dans une salle de visionnage séparée.
 - **Commutateurs POE** – alimentant les caméras et les microphones et communiquant avec les serveurs d'enregistrement.
 - **Serveurs d'enregistrement** – Axon Interview est installé sur deux serveurs d'enregistrement, qui capturent chacun de manière indépendante et simultanée leur propre flux vidéo et audio depuis la source.
 - **Gestion des preuves** – assurée par notre solution cloud Evidence.com.
2. **EXIGENCES EN MATIÈRE D'INFRASTRUCTURE :** La solution repose sur une architecture client-serveur, ce qui signifie que le serveur effectue tout le travail, tandis que le client envoie des requêtes ou saisit des informations. Tous les logiciels destinés à la salle d'interview doivent être installés sur un PC ou un écran tactile fonctionnant sous une version du système d'exploitation Windows (Windows 10, Server 2019, etc.).
3. **Configuration réseau et adressage**

Des adresses IPv4 statiques routables sur le réseau doivent être fournies pour le matériel suivant ; le nombre exact dépendra du nombre total d'éléments requis :

- Caméras IP : elles seront connectées à un commutateur POE qui alimente l'appareil et lui fournit une connectivité réseau.
- Écrans tactiles.

- Serveurs d'enregistrement.
- Modules d'E/S.

4. Approvisionnement en commutateurs de données

Des commutateurs de données POE sont nécessaires à chaque emplacement ; ceux-ci sont généralement fournis par le client. Axon peut fournir des commutateurs adaptés si nécessaire.

5. Exigences en matière de câblage

Un câblage réseau doit être prévu pour les appareils suivants ; l'équipe des services professionnels d'Axon peut se charger de cette installation si nécessaire.

- Caméras IP
- Écrans tactiles
- Serveurs d'enregistrement
- Modules E/S
- Commutateur POE

Une alimentation 240 V est également nécessaire, généralement à trois emplacements.

- Salle des serveurs.
- Commutateur (POE vers les caméras et le module E/S).
- Salle d'interview (nécessaire pour l'écran tactile et les microphones) ou ;
- Salle de visualisation à distance (nécessaire pour l'écran tactile et le joystick).

Étape 2 – Déploiement

Le déploiement physique est globalement divisé en 6 lots de travaux. D'autres tâches, telles que les tests de réception, auront lieu à une autre étape, mais peuvent, pour des raisons pratiques, être effectuées directement après l'installation. Le calendrier des tâches dépendra d'un certain nombre de facteurs. Une matrice RACI de haut niveau est fournie ci-dessous pour aider à identifier les personnes susceptibles d'être chargées de ces travaux. Chaque client est unique et le chef de projet Axon travaillera avec l'équipe de projet de l'autorité pour s'assurer que tous les travaux sont répertoriés et assignés de manière appropriée.

Le résultat clé de cette étape est de disposer de salles d'interview ou de kits mobiles pleinement opérationnels, pouvant être utilisés par les utilisateurs finaux des autorités immédiatement après l'installation.

WP1. Déploiement de la solution de back-office : l'accès à Evidence.com sera accordé s'il n'est pas déjà disponible.

WP2. Études de site : avec l'aide du client, les emplacements seront discutés et sélectionnés pour chacun des éléments matériels, tels que la caméra, le microphone, l'écran tactile, la LED, etc. Nous identifierons également l'emplacement des chemins de câbles ou les endroits où ils sont nécessaires s'ils ne sont pas déjà présents. Cela vise à faciliter les installations en causant le moins de perturbations possible pour les agents de première ligne. De plus, les besoins en matière de fixation du matériel seront identifiés afin de garantir que l'installation s'effectue avec un minimum de perturbations.

WP3. Travaux préparatoires pour les salles fixes :

- **Câbles Cat6 et d'alimentation :** Chaque caméra installée nécessite un câble Cat6 relié à un commutateur POE. Le câble peut être raccordé à un panneau de brassage ou à un bloc de surface, selon vos besoins.
- **Écrans tactiles :** Chaque écran tactile nécessite une connexion réseau et une prise de courant standard de 240 V. La connexion réseau doit se trouver sur un sous-réseau ou un VLAN ayant accès aux serveurs et aux caméras.
- **Modifications de la configuration des ports et des règles de pare-feu :** Les seuls ports qui doivent être ouverts vers Internet sont ceux qui mènent à Evidence.com et permettent tous les téléchargements depuis Evidence.com via votre pare-feu.

WP4. Installation des logiciels serveur et client : La solution nécessite deux serveurs qui devront être installés dans un rack approprié. Le logiciel client est installé sur l'écran tactile. Ceux-ci peuvent être installés sur site ou clonés à partir d'un emplacement central avant l'installation, afin de réduire le temps nécessaire à la mise en service.

Cela nécessitera une alimentation électrique et une connexion via Ethernet. Une fois les serveurs installés et connectés, votre équipe informatique configurera l'environnement Windows et les paramètres TCP/IP afin de fournir un accès au réseau et à Internet conformément aux informations d'adresse IP statique fournies par votre organisation. Si des stratégies de groupe sont en vigueur dans votre environnement, celles-ci peuvent être affectées par les règles du domaine ou des GPO ; notre équipe de services professionnels veillera à ce que le système fonctionne sans heurts.

L'ingénieur Axon ou votre équipe informatique installera ensuite les éléments suivants :

- Axon Interview Room Server,
- le client Axon Interview Room,
- Axon Live Stream, et l'outil d'extraction de la mémoire tampon.

Une fois ces éléments installés, ils seront configurés selon vos besoins et avec les paramètres IP fournis par le client. L'installation d'un logiciel antivirus ou de gestion d'entreprise peut être effectuée après l'installation du logiciel Axon IR.

WP5. Installation du matériel

- **Installation du serveur et de l'écran tactile** : l'installation du logiciel a peut-être déjà été effectuée dans le cadre du WP4. Si ce n'est pas le cas, les serveurs et l'écran tactile seront installés, puis le logiciel y sera installé.
- **Configuration du commutateur POE** : le commutateur sera généralement placé dans le même rack que les deux serveurs. Les câbles Ethernet provenant des caméras leur fourniront également l'alimentation électrique. Les serveurs et les écrans tactiles peuvent également être branchés sur le commutateur, mais pas à des fins d'alimentation.
- **Installation et configuration des caméras et des microphones** : avant l'installation des caméras dans chaque pièce, celles-ci devront être mises sous tension, positionnées à leur emplacement prévu dans la pièce, et la vue/l'emplacement approuvé devra être validé par un membre autorisé des forces de l'ordre.
- **Installation du module E/S et de la LED** : ceux-ci seront installés, et le module E/S sera configuré pour détendre la LED dès qu'un spectateur externe commence à visionner une Interview.

WP6. Déploiement des unités mobiles : lorsque des unités mobiles ont été achetées, celles-ci seront livrées pré-assemblées à l'autorité. Elles seront configurées selon les exigences de l'autorité avant d'être distribuées aux utilisateurs finaux. Le service informatique de l'autorité devra aider à la configuration de l'infrastructure informatique afin de permettre leur bon fonctionnement.

Étape 3 – Migration des données existantes

De nombreux clients souhaitent que les données existantes soient migrées vers la solution Axon. Cette opération sera menée en collaboration avec l'autorité et fera l'objet d'un cahier des charges distinct. La migration sera prise en charge par notre groupe de solutions intégrées, qui gère la migration de pétaoctets de données depuis sa création.

Cette étape nécessitera une planification détaillée afin de garantir que les exigences précises de l'autorité soient satisfaites et que la migration soit couronnée de succès. Elle peut être planifiée et réalisée parallèlement à la mise en œuvre physique ou à un moment plus opportun pour l'agence.

Le principal résultat de cette étape est la création et l'accord sur un cahier des charges de migration, ainsi que la migration réussie des données existantes vers la solution Axon.

Étape 4 – Tests de réception

Chaque salle et chaque kit mobile seront testés afin de vérifier que les images des caméras, le son et l'écran tactile de la salle sont bien capturés et téléversés vers le compte client sur evidence.com. L'intégration

avec les systèmes des fournisseurs existants sera confirmée. Axon est uniquement responsable du dépannage des logiciels Axon, mais collaborera avec l'autorité pour le dépannage des logiciels d'autres fournisseurs si nécessaire.

L'équipe Axon aidera l'autorité à concevoir et à mettre en œuvre un plan détaillé de tests d'acceptation par les utilisateurs et de tests d'acceptation opérationnelle, qui s'appuiera généralement sur les exigences des utilisateurs. Chaque test fera l'objet d'un script précisant le résultat attendu, le déroulement de l'activité et le résultat attendu. Le statut du test sera ensuite enregistré, et tout défaut sera ajouté à une liste de défauts en vue d'une résolution priorisée en fonction de la gravité et de l'impact.

Le principal résultat de cette étape est de confirmer que la solution fonctionne comme prévu et répond aux besoins définis par l'autorité.

Étape 5 – Entraînement et assistance technique

Bien que l'entraînement et la conception du support technique constituent généralement deux étapes distinctes d'un projet, nous avons constaté que la plupart des autorités britanniques exploitent déjà un modèle de support technique auquel nous fournissons ensuite des articles de connaissance et des formations à leur centre de services. Notre modèle d'entraînement et de support est axé sur la « formation des formateurs ». Cela permet à l'autorité de diffuser en cascade des formations spécifiques aux besoins de groupes cibles précis. En général, nous identifions trois groupes principaux nécessitant différents niveaux d'entraînement :

Administrateurs : axée sur l'équipe de projet, cette formation permet à l'équipe de mise en œuvre de comprendre pleinement la solution, d'assurer la liaison avec les parties prenantes internes, de définir les paramètres souhaités pour l'ensemble des utilisateurs et d'établir des politiques et des procédures conformes aux flux de travail propres à l'autorité.

Service d'assistance : axé sur l'assistance de première ligne, nous fournissons des articles de base de connaissances ainsi que des méthodes de dépannage et de triage pour aider à résoudre un problème ou, si nécessaire, à le transmettre avec le niveau de détail approprié à notre propre service d'assistance.

Utilisateurs finaux : nous formons les formateurs des autorités au fonctionnement du système, à la détection des pannes et aux différentes fonctionnalités. Cela permet ensuite à l'autorité de définir un programme d'entraînement spécifique pour ses utilisateurs, comprenant notamment la politique et les flux de travail de l'autorité.

Le principal résultat attendu de cette étape est que les trois groupes distincts soient convaincus de leur capacité à assister les utilisateurs finaux et qu'ils connaissent et comprennent parfaitement la solution afin de garantir que celle-ci apporte une valeur ajoutée aux objectifs de maintien de l'ordre des autorités.

Étape 6 – Transition vers le fonctionnement normal (BaU)

Concrètement, cette étape intervient une fois que l'autorité est convaincue que la solution est déployée comme prévu et qu'elle fonctionne comme attendu. Les utilisateurs sont en mesure d'utiliser la solution et l'équipe d'assistance est capable d'accompagner les agents de première ligne.

Il existe de nombreuses façons de passer des activités du projet aux activités courantes. Cette transition sera menée par l'autorité, avec le soutien total du chef de projet Axon.

Le principal résultat attendu de cette étape est d'obtenir l'acceptation totale du projet par l'autorité afin de permettre sa clôture.

Identifiez vos principales parties prenantes

En interne

Les postes identifiés ci-dessous peuvent dépendre de la taille de votre agence, de ses flux de travail et de ses domaines de responsabilité. Nous avons constaté que l'implication des services suivants, responsables des domaines indiqués, est un facteur clé de la réussite de la mise en œuvre ; leur participation est laissée à votre appréciation.

Partie prenante	Rôle	Périodes d'implication	Remarques
Responsable de la salle d'interview numérique	Propriétaire DIR au sein de l'organisation.	Tout au long	
Chef de projet	Mise en œuvre et livraison.	Tout au long du projet	
Analyste métier	Documentation des flux de travail et des dépendances	Planification, mise en œuvre et examen initial.	
Gouvernance	Conformité, rétention et gestion des données.	Tout au long du processus.	Facteur favorisant l'adoption de la solution DIR.
Normes professionnelles	Comprendre la solution DIR.	Implication précoce pour acquérir une bonne compréhension.	
Mise à disposition des ressources techniques de l'infrastructure informatique	Approvisionnement informatique. Configuration et gestion de l'infrastructure et du réseau gestion.	Tout au long du processus.	Facteur clé.
Unités spécialisées	Comprendre la solution DIR et les flux de travail.	Implication précoce	Comprendre la solution, identifier les besoins spécifiques de l'unité afin d'orienter la prise de décision des forces.
Formateur	Diffusion de l'entraînement.	Intervention précoce,	Axon Academy est accessible à toutes les forces de l'ordre. Elle propose des contenus d'entraînement et de formation pour les produits Axon

Partie prenante	Rôle	Périodes d'implication	Remarques
Force 1 ^(1ère ligne) Assistance aux utilisateurs	Assistance opérationnelle à la Force	Engagement précoce, mise en œuvre et fonctionnement courant	L'implication lors de la mise en service permet une meilleure compréhension de la solution et renforce l'offre d'assistance.

En externe

Envisagez d'inclure des membres du Crown Prosecution Service local ou d'autres entités de représentation juridique. Les parties prenantes supplémentaires peuvent inclure les associations ou syndicats de police, les organes de gouvernance et, bien sûr, la communauté. Les informer que la police adopte Evidence.com permet de planifier et de mettre en œuvre des pratiques de travail et réduira la nécessité d'apporter des modifications rétrospectives après la mise en service.

Matrice RACI suggérée pour le projet

Tâche	Tâche de soutien	Dépendances	R	A	C	I
Étude du site		1. Propriétaire du site 2. Disponibilité opérationnelle / Planification	Axon	Équipe de projet de l'agence	Gestion immobilière de l'agence	Unité opérationnelle de l'agence
Configuration des serveurs (serveurs physiques)	Serveurs	1. Alimentation 2. Connectivité réseau 3. Réseau 4. Configuration 5. Espace rack	Axon / Agence informatique	Équipe de projet de l'agence	Gestion immobilière de l'agence	Unité opérationnelle de l'agence
Configuration du commutateur POE	Commutateur	1. Alimentation 2. Connectivité réseau 3. Espace rack	Axon / Agence informatique	Équipe de projet de l'agence	Gestion immobilière de l'agence	Unité opérationnelle de l'agence
Câblage Cat6	Caméras	1. Chaque caméra nécessite un câble Cat6 relié à un commutateur POE.	Axon	Équipe de projet de l'agence	Unité opérationnelle de l'agence	Gestion immobilière de l'agence

Tâche	Tâche associée	Dépendances	R	A	C	I
	Écrans tactiles	1. Alimentation 2. Connectivité réseau - la connexion réseau doit se faire sur un sous-réseau ou un VLAN ayant accès aux serveurs et aux caméras. 3. Montage sur bureau ou mural.	Axon / Agence Informatique / Gestion immobilière	Équipe de projet de l'agence	Unité opérationnelle de l'agence	Gestion immobilière de l'agence
Installation et configuration des caméras et des micros	Caméra	1. Pose de câbles au plafond. 2. Fixation de la caméra au plafond. 3. IP statique, masque de sous-réseau, adresse IP de la passerelle.	Axon / Service informatique de l'agence	Équipe de projet de l'agence	Unité opérationnelle de l'agence	Gestion immobilière de l'agence
	MIC	1. Anneau de fixation pour appareil simple à découper et à installer dans le mur ou le plafond à l'emplacement prévu pour le micro.	Gestion immobilière de l'agence	Équipe de projet de l'agence	Axon / Service informatique de l'agence	Unité opérationnelle de l'agence
Installation et configuration de l'écran tactile	Commande de la salle d'interview via écran tactile	1. Logiciel client Axon Interview installé 2. Configuré pour démarrer, arrêter et saisir les métadonnées de la salle appropriée. 3. Casque destiné à un observateur.	Axon / Service informatique de l'agence	Équipe de projet de l'agence	Unité opérationnelle de l'agence	Gestion immobilière de l'agence
Tests		1. Chaque pièce sera testée afin de vérifier que les images des caméras, le son et l'écran tactile de la pièce sont bien capturés et téléversés vers le compte client sur evidence.com. 2. Le contrôle des caméras PTZ sera testé et la vue préréglée configurée selon la demande du client. L'intégration avec le système de gestion vidéo (VMS) existant sera confirmée	Axon / Service informatique de l'agence	Équipe de projet de l'agence	Unité opérationnelle de l'agence	Gestion immobilière de l'agence

Liste des activités de mise en œuvre

À la suite d'autres déploiements réussis et des retours d'expérience, la séquence d'activités ci-dessous est commune à tous les clients et a permis de garantir une mise en œuvre réussie de la solution Axon.

1. Démonstration détaillée d'Axon - 2 heures.

- Confirme/facilite l'élaboration de l'analyse de rentabilité des autorités et des exigences en matière de politique des forces de l'ordre.
- Permet un engagement précoce avec les principales parties prenantes des autorités et soutient l'équipe de projet dans la mobilisation initiale des parties prenantes.

2. Lancement du projet avec Axon – 2 heures.

- Permet de définir un cahier des charges convenu et les lots de travail relevant de la responsabilité d'Axon.
- Aidera à identifier d'autres lots de travaux spécifiques à l'autorité. Voir le point 4 ci-dessous.

3. Entraînement Axon – Mise en œuvre par l'équipe de projet : 1 jour / 8 heures.

Cette formation est proposée à l'équipe de projet et aux principales parties prenantes de chaque service avant l'accès à leur nouvelle instance Evidence.com. Elle fournit une formation détaillée sur la solution, depuis la configuration initiale de l'agence Evidence.com du service, en passant par les rôles et autorisations, les catégories de rétention et d'autres tâches de gestion. Un soutien à la mise en œuvre est également fourni pendant la formation sous la forme d'une session détaillée de questions-réponses afin de faciliter l'engagement des parties prenantes internes, l'atténuation des risques, etc.

4. Dossiers de travail émis par l'autorité – Conformément aux instructions de l'autorité, peuvent inclure :

- Rédaction de la ou des politiques DIR.
- Configuration informatique de l'autorité.
- Préparation du site, par exemple approvisionnement en alimentation électrique et en réseau local.
- Configuration de l'instance Evidence.com.
- Services d'assistance préparés.
- Communications préparées.
- Entraînement en cascade programmé.

5. Formation Axon - Entraînement des formateurs (T3) – 1 jour / 8 heures.

Ce programme d'entraînement vise à former des experts désignés sur l'ensemble de la solution. De l'installation du matériel et du dépannage à la gestion avancée des données, telle que la caviardage des enregistrements et le partage. Cela permet aux personnes formées de transmettre les informations à leurs collègues et de devenir des experts en la matière. Cette méthode vise à alléger la charge de travail du service d'assistance de première ligne en offrant une option d'auto-assistance et en facilitant la mise à l'échelle de la solution, car les forces de police peuvent former de nouveaux utilisateurs selon les besoins.

Notre équipe de services professionnels sera en mesure d'adapter un programme d'entraînement en fonction de vos besoins.

6. Livraison et installation de l'équipement.

Le calendrier de livraison des équipements et services achetés sera détaillé dans le cahier des charges.

L'installation de l'équipement est généralement effectuée par des prestataires déjà agréés par les forces de police ; toutefois, Axon peut apporter son aide moyennant des frais.

7. Les utilisateurs bénéficient d'un entraînement en cascade.

Les personnes ayant suivi l'entraînement Axon T3 seront en mesure d'organiser des sessions d'entraînement sur place, facilement adaptables aux contraintes opérationnelles des utilisateurs de caméras.

8. Mise en service échelonnée.

Chaque client a déployé Evidence de manière légèrement différente, mais un point commun a été la mise en service échelonnée. L'ampleur et la rapidité de chaque déploiement dépendent des ressources et de la capacité de la police à gérer le déploiement.