



Grâce à la solution BlackBerry, une municipalité améliore sa communication interne et contribue au développement durable.

Aux portes nord-ouest de Paris, Clichy La Garenne est une ville qui abrite 58,000 habitants, des entreprises prospères et les sièges de plusieurs grandes multinationales. La municipalité compte 45 élus et 1,700 salariés qui assurent de nombreux services municipaux. Plusieurs conseillers municipaux sont membres du Comité de Direction de la Ville et supervisent un service municipal. En plus de leur mandat, tous les conseillers exercent une activité professionnelle.

Le Défi

Après les dernières élections, le maire a voulu faciliter la vie des élus dans l'exercice de leurs fonctions municipales et concrétiser ses promesses électorales de réduire l'impact environnemental du Conseil. La plupart des conseillers ayant une activité professionnelle, « il leur était difficile de gérer leurs emails et leur agenda municipal en plus de leur travail, » confie Guillaume Ors, Directeur du service informatique de Clichy La Garenne. Les communications entre la mairie et les conseillers étaient lentes et prenaient beaucoup de temps. Le problème avait été clairement identifié et largement reconnu quand G. Ors a été engagé, « tout le monde considérait qu'il y avait un problème mais qu'aucune solution n'existait. »

La Solution

G. Ors pensait que la réponse pouvait être l'email mobile. Le Conseil municipal utilisait déjà Microsoft® Exchange, fournissant aux conseillers un accès à leurs emails et à leur agenda via le Web. Cependant beaucoup d'entre eux n'étant pas toujours devant un ordinateur, cette solution comportait d'évidentes limites.

Il commença par étudier le marché. « Nous avons tout de suite vu que la solution BlackBerry® était la meilleure réponse à nos besoins. Les smartphones BlackBerry® sont plus ergonomiques que leurs concurrents et le software est plus performant, » explique G. Ors, « De plus, notre opérateur Internet SFR nous a fait une offre très compétitive. »

Bénéfices

Meilleure réactivité

Gestion simplifiée des agendas

Amélioration des communications

Réduction des émissions de carbone

Mais avant d'adopter la solution BlackBerry, il fallait s'assurer qu'elle correspondait aux critères de sécurité et de productivité de la mairie. « Des cabinets indépendants nous ont donné des garanties assurant que la solution BlackBerry répondrait à nos exigences de confidentialité, » poursuit G. Ors qui a organisé un essai d'un mois avec cinq utilisateurs dont Monsieur le Maire et le conseiller responsable du service l'informatique. Résultat concluant « un gain énorme de réactivité et de souplesse au niveau de l'agenda. »

En mai 2008, G. Ors et son équipe ont installé le BlackBerry® Enterprise Server pour Microsoft Exchange et ont déployé la solution BlackBerry pour les élus et le cabinet du maire – un total de 50 smartphones BlackBerry, utilisés pour les fonctions de téléphone, email, agenda, et d'accès Internet sécurisé (via le BlackBerry Enterprise Server). Chaque nouvel utilisateur bénéficie d'une formation de 15 minutes. Plusieurs d'entre eux ont également l'option GPS activée. « Ils sont tous très satisfaits de leur smartphone BlackBerry, certains avouent ne plus pouvoir s'en passer, » confirme G. Ors.

Les Avantages

La solution BlackBerry a amélioré la communication au sein du Conseil en permettant aux élus d'être plus réactifs. « Aujourd'hui, par exemple, quand j'envoie un email au conseiller en charge de mon service, il me répond dans l'heure qui suit voire dans la demi-heure, » rapporte G. Ors. Avant la solution BlackBerry, il fallait souvent attendre le lendemain pour obtenir une réponse.

De plus, la solution BlackBerry a simplifié la gestion des agendas des élus « Cela fait une énorme différence. Avant la solution BlackBerry, la plupart des conseillers imprimaient leur agenda. Aujourd'hui, ce n'est plus nécessaire, » G. Ors et son équipe ont développé une nouvelle fonction qui permet de visualiser et de gérer deux agendas sur un même terminal. Cette option est très précieuse pour le Directeur de cabinet du maire qui doit pouvoir accéder à son agenda ainsi qu'à celui du maire.

Le déploiement de la solution BlackBerry contribue à l'application de « l'Agenda 21 », une politique de développement durable dont l'un des objectifs est de réduire toute émission de carbone et le gaspillage générés par les activités de la municipalité. « La solution BlackBerry joue un rôle important dans ce domaine, » confirme G. Ors, qui ajoute que les économies de papier, de temps et de CO2 font plus que justifier cet investissement modeste et cela, « sans charge de travail supplémentaire pour le service informatique. »

Enfin, avec l'appui constant du maire qui est un fervent défenseur des nouvelles technologies, la Ville poursuit le développement de la solution BlackBerry. « Quand il a vu à quel point la communication était améliorée grâce à la solution BlackBerry, il a demandé que nous achetions 30 terminaux supplémentaires pour les directeurs de services municipaux, » conclut G. Ors.

www.blackberry.co.uk/casestudies

« Les utilisateurs sont tous très satisfaits de leur smartphone BlackBerry, certains avouent ne plus pouvoir s'en passer. »

Guillaume Ors
Directeur du service informatique
de Clichy La Garenne