



En déployant la solution BlackBerry, une mairie réduit ses coûts et améliore son fonctionnement.

Situé au nord-ouest de la France, Le Havre est le deuxième port français et un centre industriel important en Haute-Normandie. Avec une population d'environ 200 000 habitants, c'est l'une des 20 plus grandes villes françaises. La Mairie et l'agglomération emploient plus de 4500 personnes.

Le Défi

L'équipe municipale du Havre a cru très tôt aux avantages de l'email mobile. Les élus, le Directeur Général des Services, les Directeurs Généraux Adjointes et les Directeurs étant souvent à l'extérieur de la mairie, les joindre pour qu'ils soient au courant de leurs plannings de rendez-vous très fluctuants était devenu très compliqué et prenait beaucoup de temps. Il arrivait que des décisions soient retardées à cause d'emails restés sans réponse. Les agendas étaient tenus exclusivement par les secrétaires qui passaient leur temps à téléphoner à leurs directeurs ou aux élus pour des changements de planning. Inévitablement, des erreurs se sont produites.

Afin de résoudre ces problèmes, la Mairie a déployé en 2006 une solution basée sur des PDA communicants, limitée à 30 utilisateurs (Elus, DGS, DGA), en raison de son coût. Rapidement, il s'est avéré que la solution devait être améliorée. L'équipe municipale avait besoin d'une solution avec des terminaux plus robustes et fiables, qui soient sûrs et conviviaux, qui puissent rapidement et facilement télécharger des pièces jointes et d'un bon rapport qualité/prix.

Quelques mois plus tard, la situation devait être réglée et il était temps de trouver une solution de remplacement.

La Solution

Après avoir prospecté le marché, le service informatique de la ville a concentré son choix sur la solution BlackBerry® mais voulait des garanties sur la sécurité des données. Cela incita le responsable sécurité informatique à mener un audit complet qui démontra que la solution BlackBerry répondait à tous les critères de sécurité des données de la ville, dont le cryptage des données, la protection par mots de passe et l'administration à distance.

Avantages commerciaux

Prise de décision plus rapide

Diminue le nombre d'emails en retard

Plus d'erreurs d'agendas

Moins de déplacements inutiles au bureau

Sécurité totale des données

Solution stable et fiable

 **BlackBerry**

Customer Success Program

En Juin 2007, la Mairie a acheté ses premiers smartphones BlackBerry® et un BlackBerry® Enterprise Server pour Microsoft® Exchange afin de mener un programme pilote.

Ce test a été le tournant décisif. L'appréciation des utilisateurs était unanimement positive : la solution BlackBerry répondait à leurs attentes. « Notre Directeur Général des Services a voulu l'essayer personnellement. Il fut conquis. Recevoir des emails et des rendez-vous, c'était très rapide. De plus, nous avons choisi le BlackBerry® Pearl™, qui est léger et facile à utiliser. La solution BlackBerry n'offrait que des avantages » explique Amandine Wilhem, technicienne informatique à la mairie du Havre.

Suite au programme pilote et aux premières expériences positives, le service informatique déploya les smartphones BlackBerry auprès de 30 utilisateurs de la municipalité pour les fonctionnalités téléphone, email mobile et calendrier. Quand les membres de l'agglomération CODAH ont vu l'enthousiasme de leurs collègues de la mairie, il fut décidé d'étendre la solution BlackBerry à 20 utilisateurs supplémentaires. Aujourd'hui le service informatique gère près de 90 smartphones BlackBerry et deux BlackBerry Enterprise Server. De plus, certains les utilisent pour accéder à leurs comptes email personnels via BlackBerry® Internet Service.

Les Bénéfices

Le premier bénéfice pour les utilisateurs est d'avoir une solution email mobile qui répond à leurs attentes. Oublié le temps des mobiles volumineux, instables et des connexions lentes : la solution BlackBerry est incomparablement plus fiable que la précédente et la connexion sans fil est permanente. Il suffit d'appuyer sur email et calendrier, l'utilisateur n'a rien d'autre à faire. « Ils trouvent l'email mobile rapide et l'écran du smartphone très lisible » confie Amandine Wilhem.

Selon Amandine Wilhem et sa collègue Delphine Jouen, la solution BlackBerry a rendu les utilisateurs et le fonctionnement de la municipalité plus efficaces. L'email mobile permet des prises de décision plus rapides. Le calendrier mobile se traduit par moins de rendez-vous manqués, moins d'allers-retours entre les secrétaires et leurs directeurs. Un autre avantage, c'est que les utilisateurs ne sont plus confrontés à des emails en retard en cas d'absence prolongée.

Le service informatique juge l'administration de la solution BlackBerry très facile. Ils apprécient en particulier de pouvoir gérer les terminaux à distance et d'être en mesure de pouvoir les effacer si nécessaire, en cas de perte par exemple.

De plus, parce que la solution BlackBerry optimise l'utilisation de la bande passante en compressant les données, le service informatique a pu faire migrer les utilisateurs vers des forfaits mobiles plus rentables avec leur opérateur mobile, tout en continuant à offrir une meilleure expérience email mobile. « Avec les smartphones BlackBerry, nous avons les avantages de la mobilité tout en abaissant significativement le coût par utilisateur. Avec le même budget, nous pouvons subvenir aux besoins d'utilisateurs plus nombreux, ce qui ouvre la possibilité d'étendre la solution BlackBerry à d'autres personnes » souligne Delphine Jouen.

www.blackberry.co.uk/casestudies

« Avec les smartphones BlackBerry, nous avons les avantages de la mobilité tout en abaissant significativement le coût par utilisateur. Avec le même budget, nous pouvons subvenir aux besoins d'utilisateurs plus nombreux, ce qui ouvre la possibilité d'étendre la solution BlackBerry à d'autres personnes ».

Delphine Jouen
Technicienne Informatique
Mairie du Havre