



L'enjeu : améliorer la mise en relation des agents avec les citoyens et rendre plus efficaces les réunions internationales



« Quand vous coupez un téléphone avec un service informatique, vous allez vers d'autres applications, vous êtes plus efficaces et vous simplifiez considérablement quantité de problèmes ; la fusion des annuaires PABX et informatique par exemple. Et en plus, vous réalisez des économies ! »

Paul Subrini

Vice-président du Conseil Général des Hauts de Seine (92)

1^{er} adjoint au Maire d'Issy-les-Moulineaux

Problématique

Réduction des coûts et simplification

Municipalité très dynamique et pionnière dans la mise en place des nouvelles technologies, la Ville d'Issy-les-Moulineaux a sollicité Cisco dans le cadre d'un double projet : d'abord rendre plus efficace son équipement de téléphonie tout en réduisant les coûts. En faisant le choix de la téléphonie sur IP, la Municipalité souhaitait simplifier les processus tant pour les citoyens que pour les agents. Pour la réussite du projet, il était nécessaire de permettre à ces derniers de bien s'approprier le matériel et de procéder par étape.

Le second projet portait sur un équipement de téléprésence. La ville disposait certes d'une salle multimédia mais le fonctionnement en était très complexe et les écrans de petites tailles ne permettaient pas aux personnes présentes dans la salle de se sentir physiquement impliquées. La municipalité souhaitait un système ouvert qui lui permette de se connecter avec les villes jumelles au Japon, en Corée et en Chine, ainsi qu'avec les villes de la communauté d'agglomération Grand Paris Seine Ouest.

Solution

Un choix global



Très vite, le choix d'Issy-les-Moulineaux s'est porté sur les solutions Cisco que ce soit pour la téléphonie sur IP ou pour la téléprésence.

Coté téléphonie, 600 téléphones IP ont été installés et le déploiement des postes a eu lieu en deux week-end. Les outils de téléprésence retenus sont le système haute définition Cisco Profile 65" et la solution tout-en-un Cisco EX90.

Deux intégrateurs ont accompagné ces projets : Spie pour le premier et SCC pour le second.



Bénéfices

Une amélioration des relations entre la collectivité et les citoyens

Sur les deux projets, les bénéfices ont été nombreux.

- **Un meilleur accès aux services municipaux**
Grâce au nouveau système de reconnaissance vocale, le taux de décrochés est passé à 93%
- **Une amélioration des conditions de travail pour les élus et les agents**

Le système de téléprésence permet l'organisation de réunions de travail virtuelles dans les meilleures conditions et en toute convivialité.

- **Un retour sur investissement plus rapide qu'attendu**

Le ROI a été atteint en deux ans au lieu de deux ans et demi, coût de formation inclus. Et sans compter le gain en efficacité des différents services de la ville.

Paul Subrini
Vice-président du Conseil Général
des Hauts de Seine
1^{er} adjoint au Maire d'Issy-les-Moulineaux



Paul Subrini est un visionnaire au service de la population. Après un déploiement technologique exemplaire dans la ville d'Issy-les-Moulineaux, dont il est le premier adjoint au Maire, les solutions CISCO de voix sur IP et de téléprésence ont été étendues à l'intercommunalité puis au Conseil Général des Hauts-de-Seine.

Récit d'une collaboration exemplaire.

Il y a deux ans, la ville d'Issy-les-Moulineaux a choisi CISCO pour installer la solution de téléphonie IP. Pourquoi ce choix ?

On peut penser que les raisons sont économiques, mais pas seulement ! Quand vous coupez un téléphone avec un service informatique, vous allez vers d'autres applications, vous êtes plus efficaces et vous simplifiez considérablement quantité de problèmes ; la fusion des annuaires PABX et informatique par exemple. Et en plus, vous réalisez des économies !

Qu'est-ce qui a changé concrètement pour la population ?

Un petit exemple : vous avez vu qu'il y a un système de reconnaissance vocale sur le répondeur de la mairie ? Si vous savez qui vous voulez joindre, vous n'avez qu'à dire son nom. Rendez-vous compte : sur un million deux cent mille appels entrants, nous avons un taux de décroché de presque 93%. Et cela modifie également l'attitude des populations. Comment dit-on ?... « C'est simple comme un coup de fil ? » ...

Maintenant, on ne prend plus le temps de chercher le guide dans un tiroir, quand on a une question, on appelle la mairie.

Quel a été l'effort de formation ?

C'est un effort constant de la ville. Un investissement en matériel n'a pas de sens si l'on ne permet pas aux gens de s'approprier ce matériel. On ne remplace pas les gens par des machines, non. On leur permet de pouvoir mieux travailler. C'est une source de satisfaction pour tout le monde, pas seulement pour les usagers.

Vous avez donc réussi à faire évoluer tout le monde en même temps que la technologie ?

... En fonctionnant par étape. La téléphonie IP était la première phase de la démarche. Il fallait que les agents s'approprient parfaitement le système avant d'aller plus loin. Le déploiement de plus de 1000 postes a eu lieu en deux week-end. Certains n'ont même pas vu la différence !

En combien de temps avez-vous atteint le retour sur investissement ?

Deux ans, au lieu des deux ans et demi prévus. Cela incluant le coût de la formation bien sûr. Et en plus, nous avons gagné une amélioration globale de tous les services en collant mieux au terrain. C'est un retour sur investissement aussi.

La seconde étape était donc l'installation d'équipement de téléprésence ?

Oui, car l'enjeu était aussi l'intercommunalité. Ce n'était pas vraiment une question d'économie, Meudon ou Chaville, ce ne sont pas des déplacements chers, mais vraiment une question de temps. Nous avions déjà une salle multimédia, mais le fonctionnement était très complexe et les écrans de petites tailles ne permettaient pas de se sentir physiquement impliqué. Aujourd'hui, je peux vous dire que ce qui change tout avec la téléprésence, c'est le mot PRESENCE ! On oublie très vite que la personne n'est pas là, on se sent dans les conditions réelles d'une vraie réunion, on retrouve la même convivialité. Et c'est très simple : il suffit de composer un numéro de téléphone pour être connecté, plus besoin d'une équipe de technicien ! C'est d'ailleurs parce que c'est simple que les gens s'y mettent.

L'interopérabilité des solutions CISCO Téléprésence était importante dans votre choix ?

Indispensable. Il nous fallait un système ouvert, il ne faut pas se limiter à parler entre nous ! Le matériel doit être compatible pour nous connecter avec les villes jumelles par exemple, au Japon, en Corée, en Chine. La seule chose que l'on a du faire, c'est améliorer l'éclairage. Et ainsi, l'image est parfaite. Notre première réunion avec André Santini il y a quelques mois a été un réel succès.

Ces solutions sont-elles les mêmes que celles que vous avez déployées au Conseil Général des Hauts-de-Seine ?

Exactement. Mais en plus gros ! Le Conseil Général, c'est presque 7000 personnes et des sites distants sur l'ensemble du département, alors que l'on compte environ 1000 personnes à la mairie d'Issy et 1000 à l'intercommunalité. Là encore, nous avons commencé par mettre tout le monde sur une même base téléphonique-informatique, avec la solution Voix sur IP.

La téléprésence est venue ensuite et est en cours de déploiement dans le département. Parce que se déplacer en voiture électrique, c'est bien pour l'environnement, mais pas de déplacement du tout, c'est encore mieux !...

Il existait déjà un équipement de téléprésence au conseil général, mais cela ne fonctionnait qu'entre deux ou trois personnes, sinon, on perdait le fil, on perdait la présence, justement ! La téléprésence, c'est vraiment le contact, un vrai contact.

Nous avons opté pour deux écrans, afin de ne jamais rompre le contact, même lorsque l'on projette des documents. On n'a pas plusieurs fois l'occasion de donner une bonne impression, ce contact est très important.

Les résultats au Conseil Général sont-ils à la hauteur de vos attentes ?

Là encore, nous avons été très attentifs à la formation des personnes, afin qu'elles s'emparent très vite de la technologie. C'est devenu très intuitif, très fluide et très simple. Globalement, nos coûts ont diminué, avec des économies de réseaux, des économies d'abonnements, et les améliorations possibles sont presque sans limite !



À propos de la Mairie d'Issy-les-Moulineaux

Située dans le département des Hauts-de-Seine, la ville d'Issy-les-Moulineaux compte 64 848 habitants, soit une augmentation de 22,6% depuis 1999. Sous l'impulsion de son maire, André Santini, également député de la 10^e circonscription des Hauts-de-Seine et ancien ministre, la Ville a été l'une des pionnières en France dans le déploiement des nouvelles technologies.

Depuis le milieu des années 1990, Issy-les-Moulineaux a développé de nombreux services numériques innovants à destination de tous ses habitants. Les Isséens sont connectés à 85 % à Internet (contre 71 % des Français) et accèdent à une large palette de services électroniques locaux : paiement du stationnement par téléphone mobile, paiement de la restauration scolaire par Internet, prêt de livres électroniques dans les Médiathèques, inscriptions en ligne sur les listes électorales, pages Facebook et compte Twitter dédiés, application iPhone IssySpots, valorisation du patrimoine avec les codes 2D, web TV...

Depuis quelques mois, la Ville s'est lancée dans un projet Open Data afin de mettre à la disposition de tous les citoyens des données ouvertes publiques.