



Grâce à la solution BlackBerry, une municipalité française fluidifie la communication et ouvre la voie aux applications mobiles

Située dans le sud de la France entre Nîmes et Marseille, s'étendant sur 760m², la ville d'Arles détient le titre de « plus vaste commune d'Europe », soit presque sept fois plus que Paris. Le conseil municipal compte 45 élus, dont le maire, les adjoints et autres conseillers. En plus de leurs responsabilités d'élus, tous les conseillers ont leur propre activité professionnelle. Les directeurs de services assurent la gestion quotidienne de la commune.

Le Défi

L'étendue géographique de la commune constitue un défi en soi. Alors que l'email est le moyen de communication favori pour les affaires municipales, pratiquement tous les conseillers ont une activité principale et très peu travaillent à proximité de la mairie. De plus, les directeurs de services et les adjoints passent une partie non négligeable de leur temps à l'extérieur de la mairie ou en réunions.

Par conséquent, pour accéder à leurs emails, ils devaient régulièrement passer à leur bureau à la mairie afin de consulter leur ordinateur. De même, le calendrier était un casse-tête. Les directeurs et les conseillers ont des emplois du temps très chargés qu'ils gèrent en liaison avec leur secrétariat. Pour être à jour, ils devaient soit passer au bureau et imprimer la version la plus récente, soit appeler leur bureau et retranscrire manuellement leurs rendez-vous sur un agenda-papier.

La Solution

Damien Lopez, Responsable des Systèmes Information et Télécommunications de la Ville d'Arles, était convaincu que la municipalité avait besoin d'une solution de communication mobile. Ils utilisaient déjà Microsoft® Exchange pour les emails, les contacts et les calendriers partagés. Il suffisait donc de mettre en place une solution mobile permettant d'accéder à Exchange.

Principaux avantages

Prise de décision plus rapide

Rendez-vous et calendrier synchronisés

Moins d'obligation de retours au bureau

Sécurité des données de bout en bout

Solution stable et fiable

Après consultation de l'opérateur mobile de la commune, il a été décidé de tester cinq smartphones BlackBerry® couplés avec BlackBerry® Enterprise Server pour Microsoft Exchange. Damien Lopez a choisi la solution BlackBerry® parce qu'elle répondait aux critères de la municipalité en termes d'administration et de sécurité. « Nous voulions pouvoir administrer les appareils à distance afin d'éviter aux utilisateurs de venir au bureau chaque fois qu'ils avaient à changer un paramètre sur leur téléphone » explique Damien Lopez. Il voulait aussi pouvoir assurer le verrouillage des appareils et en effacer les données en cas de perte.

L'essai fut un succès retentissant. « à la fin du test, ils ne voulaient pas rendre les terminaux » raconte Damien Lopez. Aujourd'hui, trois ans après le pilote, la Ville d'Arles a plus de 70 smartphones BlackBerry qui sont utilisés pour la voix, l'email, le calendrier, la messagerie instantanée et l'accès web sécurisé (via le BlackBerry Enterprise Server). En 2012, la Ville prévoit un parc de 150 smartphones.

Afin de s'assurer que l'outil serait utilisé de manière optimale, les utilisateurs ont bénéficié d'une formation préliminaire et sont devenus membres du club utilisateurs de BlackBerry de la Ville. On leur a également présenté les bénéfices de l'accès mobile aux systèmes d'information offert par la solution BlackBerry. L'objectif était d'encourager les chefs de service à réfléchir sur la manière dont l'accès mobile aux données de la municipalité pourrait améliorer l'efficacité de leurs activités sur le terrain.

Les Avantages

« Les retours sont très positifs » affirme Damien Lopez. « Les utilisateurs sont extrêmement satisfaits de la solution BlackBerry. » Ce choix a vite conduit à des améliorations significatives dans les activités municipales. Selon Damien Lopez, l'email mobile a fluidifié la communication et le calendrier mobile a amélioré l'efficacité de la gestion des agendas. De plus, l'usage des SMS est en baisse puisque les utilisateurs préfèrent communiquer via BlackBerry® Messenger. Tout cela a été possible sans surcharge de travail pour le service Informatique, comme l'explique Damien Lopez : « Un technicien gère notre parc de smartphones BlackBerry mais ce n'est pas un travail à plein temps. Le BlackBerry Enterprise Server est très facile à administrer et est extrêmement fiable. »

La solution BlackBerry a simplifié la gestion des agendas des conseillers. « L'autre jour, un conseiller de Camargue, située à près de 40 km d'Arles, me racontait qu'il appréciait de pouvoir prendre ses rendez-vous directement sur son BlackBerry quand il était en dehors de la ville. Sa secrétaire les visualise en temps réel et il est tout de suite informé quand un rendez-vous est ajouté à son agenda » confirme Damien Lopez.

« C'est une expérience à la fois très positive et très rentable. Et avec les forfaits illimités, les factures mensuelles sont prévisibles » confie Damien Lopez. Tellement rentable en fait, que le Conseil envisage le déploiement d'applications mobiles sur les smartphones BlackBerry. La première est une application qui donnera en temps réel les résultats d'élections pour les prochaines régionales. Des applications d'intervention de terrain pour le service Travaux sont également en test, dont une bénéficie de la géolocalisation fournie par le GPS intégré au smartphone BlackBerry. « Notre approche est de tirer parti au maximum de l'investissement réalisé par la commune. L'email mobile n'était qu'un début. Le véritable retour sur investissement viendra des applications que nous développons actuellement » conclut Damien Lopez »

www.blackberry.co.uk/casestudies

« L'email mobile n'était qu'un début. Le véritable retour sur investissement viendra des applications que nous développons actuellement. »

Damien Lopez
Responsable Systèmes d'Information
et Télécommunications
Ville d'Arles