



BlackBerry Customer Success

Le conseil municipal de Metz améliore la qualité de service en réduisant les délais de signature des documents de 10 jours à 24h grâce à la solution BlackBerry

Metz est une ville de taille moyenne du Nord-Est de la France comptant plus de 125 000 habitants. Le Conseil municipal est composé de 55 élus, dont le maire, les adjoints et les conseillers municipaux. En plus de leur mandat d'élu, tous les conseillers ont leur propre activité professionnelle. Les responsables de services gèrent les opérations quotidiennes de la Mairie.

PRINCIPAUX AVANTAGES

- Accès sécurisés
 - BlackBerry Browser compatible
 - Déploiement facile
 - Productivité accrue
-

LE DÉFI

Afin de fournir l'email mobile et le calendrier aux conseillers et aux responsables de services, le conseil municipal de Metz a déployé des smartphones BlackBerry® couplés avec le BlackBerry® Enterprise Server pour Microsoft Exchange. La solution BlackBerry® a été choisie pour deux raisons : l'administration centrale et la sécurité

Quelques années avant l'arrivée de la solution BlackBerry, la municipalité avait implémenté un parapheur électronique. Traditionnellement, les parapheurs sont les classeurs contenant des documents, tels que notes de service, comptes-rendus, courriers, bons de commande et arrêtés du Conseil qui doivent être signés par un ou plusieurs élus. Les parapheurs sont transmis d'un signataire à un autre jusqu'à ce que toutes les signatures soient recueillies. Une fois signés, les documents sont publiés ou envoyés par courrier au destinataire. Pour des raisons de sécurité, les parapheurs sont autorisés à circuler uniquement dans les locaux municipaux, ce qui veut dire que les décisionnaires doivent être physiquement présents pour signer les documents. « Le parapheur traditionnel n'était pas en phase avec le mode de fonctionnement d'une municipalité moderne » confie Bertrand Lang, Chargé de Mission Direction Générale de la ville de Metz. « Les membres du conseil ont leur activité professionnelle. Les parapheurs devaient souvent attendre plusieurs jours que les membres du conseil viennent et les signent. »

La ville de Metz a développé une version électronique de ce processus. Au lieu de faire circuler les dossiers, les documents étaient rendus disponibles sur l'intranet de la Mairie. En utilisant une application web, l'utilisateur peut valider ou refuser un document, gérer les procurations et ajouter des commentaires. À l'extérieur du bureau, cependant, l'usage d'une application Internet nécessitait un accès VPN que les conseillers jugeaient peu pratique. Résultat, le parapheur électronique n'était pas utilisé à la hauteur de son potentiel. « À peine deux ans après le lancement du parapheur électronique, nous avons reçu beaucoup de demandes pour une version mobile » révèle Bertrand Lang.

« Il est important pour les collectivités locales d'avoir les moyens d'être plus efficaces, en toute sécurité et d'adapter le besoin à la mobilité. Pour ces trois raisons, la solution BlackBerry est la meilleure plate-forme mobile. »

Bertrand Lang
chargé de mission direction générale
ville de Metz

Industrie:

Secteur public - Collectivité locale

Région: France

Taille de l'entreprise:

Grande Entreprise

Solution:

BlackBerry® Enterprise Server
BlackBerry® smartphones
BlackBerry® Browser
for web applications

Plate-forme de email:

Microsoft® Exchange

LA SOLUTION

Bertrand Lang et son équipe ont décidé de rendre l'application Internet disponible aux utilisateurs de smartphones BlackBerry. Les utilisateurs pouvant accéder aux mêmes fonctionnalités à partir du navigateur BlackBerry qu'à partir de celui de leur ordinateur, il n'existait pas de problème de compatibilité.

De plus, les caractéristiques de sécurité intrinsèques à la solution BlackBerry, comme la transmission de données cryptées entre les smartphones BlackBerry et le BlackBerry Enterprise Server et la protection par mot de passe, sont en totale conformité avec les exigences légales en vigueur.

METZ LES AVANTAGES

Selon Bertrand Lang, intégrer le parapheur électronique dans la solution BlackBerry a eu un impact considérable sur l'efficacité. « Avec les smartphones BlackBerry, ils n'ont plus à se rendre au bureau ou à avoir accès à un ordinateur pour valider un document. Les membres du conseil peuvent valider un document où qu'ils se trouvent. Par exemple, un des membres du conseil a même signé un document pendant un trekking dans le désert algérien » confie Bertrand Lang. Aujourd'hui, 70% des documents sont signés en moins de 24h alors qu'avant cela prenait dix jours. L'application traite plus de 1000 documents par mois et a éliminé 70% des parapheurs papier.

La solution BlackBerry a contribué à assurer le succès de l'application parapheur électronique. Dès qu'elle a été installée sur les smartphones, les chiffres ont encore augmenté. « Les utilisateurs de smartphones BlackBerry ont tendance à accéder à l'application via leurs smartphones, même s'ils sont au bureau. Ils trouvent cela très pratique et parfaitement adapté à leur façon de travailler » confirme Bertrand Lang.

La solution BlackBerry associée à l'application parapheur électronique s'avère être un outil d'administration très précieux pour la ville de Metz. Bertrand Lang et son équipe ont fait de la solution BlackBerry leur plate-forme de choix pour leurs futurs développements mobiles. « C'est important pour les collectivités locales d'avoir les moyens d'être plus efficaces, en toute sécurité, et d'adapter le besoin à la mobilité. Pour ces trois raisons, la solution BlackBerry est la meilleure plate-forme mobile. » conclut Bertrand Lang.

www.blackberry.co.uk/casestudies

