

## Anticipation et Performance



### Collectivité Conseil Général de la Lozère Téléphonie sur IP

“ Le Conseil Général de la Lozère a été le premier à déployer une infrastructure réseau & téléphonie tout IP sur l'ensemble de son département. Une réussite portée par la rigueur et le professionnalisme de notre partenaire Tibco, la pertinence des solutions Cisco et l'audace de notre direction générale, qui a su prendre des risques. ”

#### M. Miramon

Responsable informatique  
du Conseil Général de la Lozère



### Problématique

#### Anticiper l'avenir sans remettre en cause l'existant

Pionnier sur la mise en place d'un réseau IP sur l'ensemble du département, le Conseil Général de la Lozère a fait le choix, dès 2005, de déployer une infrastructure de téléphonie sur IP. Une petite révolution à l'époque, qui répondait au besoin de remplacer les PABX vieillissants par une technologie encore peu répandue, sans remettre en cause les investissements réseaux déjà réalisés. Portée par la DSI, cette vision a été fortement soutenue par la Direction Générale.



### Solution

#### La téléphonie sur IP généralisée à tout un département

La société Tibco a été retenue pour réaliser le projet de téléphonie sur IP s'appuyant sur la technologie Cisco. Une première vague de déploiement a ainsi été effectuée dans la commune de Mende, avant d'être progressivement étendue à tout le département. Au total, 40 sites, dont 13 collèges, seront ainsi équipés d'ici fin 2010. L'excellente collaboration entre Tibco, Cisco et le Conseil Général a permis au projet de se dérouler dans les meilleures conditions.



### Bénéfices

#### Une infrastructure réseau optimisée

S'il s'agissait au départ de remplacer une infrastructure obsolète, l'arrivée de la téléphonie sur IP a été l'occasion de développer des fonctionnalités métiers aujourd'hui parfaitement intégrées au quotidien des collaborateurs. Prochainement, des services aux citoyens s'appuyant sur cette technologie devraient également voir le jour. De plus, la centralisation et la traçabilité des installations facilitent leur maintenance, tout en permettant une baisse significative des coûts.

## Notre client en bref...

### À PROPOS DU CONSEIL GÉNÉRAL DE LOZÈRE

La diversité des actions conduites par l'assemblée départementale de la Lozère touche les domaines essentiels de la vie quotidienne de toutes les Lozériennes et de tous les Lozériens : solidarité, routes et transports, collèges, environnement, équipement des communes, économie, tourisme, culture, sport, ...

### SOLUTIONS INSTALLÉES

En ce qui concerne la description de l'architecture, nous avons mis en œuvre un ensemble de Téléphonie sur IP CISCO basé sur 2 Call Manager en redondance qui fédèrent environ 650 téléphones IP Cisco. Toute cette architecture de téléphonie est soutenue par un ensemble d'équipements réseau (commutateurs, routeurs) également Cisco, qui permettent la gestion fine des flux voix (mécanismes de QoS) sans qu'ils soient perturbés par les autres données du CG48.

### Siège du Conseil Général de Lozère

Hôtel du Département  
Rue de la Rovère  
BP 24 - 48001 MENDE cedex  
Tél. : +33 (0)4 66 49 66 66  
Fax : +33 (0)4 66 49 66 10  
E-mail : [cg48@cg48.fr](mailto:cg48@cg48.fr)  
[www.lozere.fr](http://www.lozere.fr)



**M. Miramon**  
Responsable  
informatique  
du Conseil Général  
de la Lozère

### D'où vous est venue l'idée de déployer de la téléphonie sur IP ?

Nos équipes informatiques étaient pertinentes sur les réseaux IP. En revanche, notre connaissance de la téléphonie traditionnelle était limitée. Nous avions anticipé le passage à cette technologie en déployant un réseau homogène et compatible frame IP. Ainsi, lorsqu'il a fallu remplacer les PABX vieillissants, le choix pour nous était clair.

### Quels ont été les arguments décisifs pour emporter l'adhésion du Conseil Général ?

Nous avons étudié les solutions et lancé l'appel d'offres. La proposition de Tibco a été la plus convaincante, tant au niveau de la fiabilité de la technologie que de son coût. Cisco présentait par ailleurs une bonne garantie de qualité de service et d'interopérabilité des systèmes. Nous avons ensuite réalisé des maquettes et présenté le projet à notre direction, qui, séduite par le concept, a accepté de prendre certains risques. Les futurs utilisateurs ont également été impliqués dès le début, afin de susciter leur adhésion.

### Comment avez-vous procédé pour le déploiement ?

La téléphonie sur IP étant encore peu répandue dans le domaine public en 2005, nous devons nécessairement procéder par étape pour en valider la faisabilité. C'est pourquoi les principaux bâtiments du Conseil Général situés à Mende ont servi de test. Puis, nous avons décidé de la généraliser au reste du département, soit 40 sites distants. Aujourd'hui, seuls les collèges sont encore en cours de déploiement.

### Quels ont été vos choix en matière d'infrastructure réseau ?

Nous avons choisi une infrastructure centralisée, afin de faciliter son administration et de diminuer les coûts de maintenance. Ainsi, si les IPBX sont redondés et séparés physiquement pour assurer leur sécurité, leur gestion est facilitée du fait de leur proximité géographique avec nos équipes.

### Quelles sont les clés de la réussite d'un tel projet ?

La première clé est un soutien inconditionnel de la Direction Générale. Il est également essentiel de collaborer avec un partenaire de confiance, ce qui est le cas avec Tibco, dont le respect et la grande honnêteté participent à la réussite du projet. Enfin, le dernier élément consiste à disposer d'une technologie innovante et surtout fiable, comme celle de Cisco.

### Proposez-vous aux collaborateurs des applications métiers ?

Au départ, il s'agissait juste de remplacer une technologie par une autre et d'obtenir une téléphonie performante. Le développement des fonctionnalités avancées, telles que le CTI (Couplage Informatique et Téléphonie) ou la messagerie unifiée, est venu progressivement. Ces usages répondent aux attentes de la collectivité dans le cadre d'une meilleure information donnée au citoyen. Nous avons ainsi mis en place des messages selon les créneaux horaires, mais également en cas d'urgence météorologique et pour tout ce qui concerne l'aspect social de notre mission (numéro personnalisé pour l'enfance maltraitée, la maison du handicap, ...).

### Quels bénéfices retirez-vous aujourd'hui de la téléphonie sur IP ?

Aujourd'hui, les coupures sont très rares et nous avons consolidé notre réseau électrique, afin de garantir l'efficacité du système. Les mouvements

de personnel (changement de bureau, par exemple) sont simples et peu onéreux. La sécurité est assurée par la redondance de l'intégralité des sites. D'un point de vue financier, les économies réalisées sont significatives avec notamment la suppression de tous les abonnements France Télécom sur les sites distants, ainsi que la centralisation des IPBX. Enfin, côté métier, nous envisageons de développer de plus en plus d'applications à destination des citoyens.

## Notre partenaire



Créateur de services IT, Tibco s'engage sur l'évolution et la disponibilité des systèmes d'information des entreprises

et des réseaux des opérateurs. Depuis 25 ans, le groupe est présent sur l'ensemble de la chaîne des systèmes de communication : du cœur de réseau des opérateurs aux outils de communication des entreprises. Tibco a réalisé en 2008 un chiffre d'affaires de 110 millions d'euros, en croissance de 12,5%, et emploie 1300 collaborateurs en France et à l'étranger.

**Siège social**  
Le Bois Cholet - BP 9  
44860 SAINT-AIGNAN-DE-GRAND-LIEU  
Tél. : +33 (0)2 40 32 28 00  
Fax : +33 (0)2 40 32 61 20  
E-mail : [tibco@tibco.fr](mailto:tibco@tibco.fr)  
[www.tibco.fr](http://www.tibco.fr)

Retrouvez tous les témoignages clients sur :  
**[www.cisco.fr/go/clients](http://www.cisco.fr/go/clients)**