



Collectivité locale
41 000 habitants

Communications unifiées & Wi-Fi

“L’infrastructure réseau associée aux technologies Cisco nous a permis de mettre en place une administration centrée sur l’usager, de disposer d’une approche transversale des services et d’organiser un partage systématique de l’information. Grâce à la flexibilité de la solution, nous pouvons également envisager de proposer de nouveaux services autour de la vidéosurveillance ou encore de la mobilité des agents.”

Jean-Pierre Lecouf

DGA de la ville de Massy



Améliorer l’accueil et le service aux usagers

La ville de Massy compte environ 41 000 habitants et 2 000 entreprises. Très active, elle présente un fort potentiel de développement. La mairie traite ainsi chaque année plus de 100 000 contacts de toutes natures (27 000 accueil physique, 24 000 accueil téléphonique, 3000 de proximité, 6000 aux services techniques), avec des pics saisonniers bien identifiés. L’accueil des citoyens, qu’il soit physique, téléphonique ou via courriers, était très dispersé (15 directions réparties dans 46 bâtiments). La mise à jour du système téléphonique, obsolète et défaillant, a été la condition d’une réflexion plus globale, portant sur le transport de la voix, des données et des images sur un même réseau. L’objectif : moderniser le système de relation avec l’usager et le service rendu au public.



Une stratégie tout IP convergente, sécurisée et évolutive

La mairie de Massy a retenu la solution de Téléphonie sur IP clé en main proposée dans le cadre du groupement d’achat du SIPPAREC (Syndicat Intercommunal de la Périphérie de Paris pour l’Électricité et les Réseaux de Communication). Par le biais de son fournisseur 9Cegetel et en collaboration avec SPIE Communications, le syndicat a ainsi développé une offre globale de téléphonie, reposant sur les technologies IP et Wi-Fi de Cisco. La ville de Massy a pris le parti d’une solution complète, incluant la mise en place d’un réseau privé virtuel sécurisé (VPN-IP), voix, données, images, de la messagerie unifiée, de la téléphonie, mais également l’accompagnement des équipes techniques de la mairie, ainsi qu’un guichet unique opérationnel.



Une mairie à l’écoute de ses citoyens 24h/24

La Ville de Massy dispose aujourd’hui d’un accueil unifié : « L’Espace Accueil Service ». La solution proposée via les technologies Cisco (réseau privé virtuel, Téléphonie sur IP et Wi-Fi), couplée à un outil CRM multi-canal, répond en tous points aux trois critères imposés par la mairie de Massy : une solution éprouvée, une technologie pérenne et la possibilité d’évoluer vers des projets de vidéosurveillance, de services de mobilité pour les salariés itinérants et de création de comptes usagers incluant un système de monétique. Les solutions téléphoniques, e-mails et Internet ont connu un succès très important dès leur mise en place, preuve qu’il y avait une réelle attente de la part des citoyens. Les salariés chargés de l’accueil et du traitement des demandes, désormais polyvalents, éprouvent, quant à eux, une grande satisfaction à mieux servir leurs concitoyens.

Notre client en bref...

A PROPOS DE LA VILLE DE MASSY

La ville de Massy dénombre 41 000 habitants et son activité économique la place en 1ère position des communes de l'Essonne. Elle regroupe 2 000 entreprises privées, comptant près de 20 000 salariés. Pour répondre aux besoins de la population, qui ne cessent d'augmenter, de nombreuses infrastructures ont été créées : écoles, centres sportifs, piscine olympique, centre culturel, médiathèque, crèches et espaces verts. La modernisation du pôle des gares (TGV, RER B et C) est un atout pour le développement économique de la ville. Deux nouveaux quartiers sont en cours de réalisation. Aujourd'hui, certains équipements ont un rayonnement qui dépasse le cercle communal et départemental, en particulier l'opéra-théâtre. Le passage à l'IP de la Mairie de Massy s'inscrit donc dans cette forte volonté de la ville, de moderniser, d'améliorer les services rendus aux usagers de la ville.

SOLUTION INSTALLÉE

Cisco Unified Communications Manager (Call Manager)
Cisco Unified Contact Center Express (UCCX)
Cisco Unified Operations Manager
Cisco Unified IP Phones 7970G, 7961G, 7911G, 7914
Cisco Unity
Cisco 24 Port VoIP Analog Phone Gateway
Cisco 2-Port ATA Analog Telephone Adaptor
Cisco ISR 2800
Cisco Catalyst 3750, Catalyst 3560, Catalyst 4948
IP VPN opéré par 9 Cegetel

Ville de Massy

1, avenue du Général de Gaulle - 91349 Massy
Tél : 01 60 13 74 00
www.ville-massy.fr
info@ville-massy.fr

Retrouvez tous les témoignages clients sur :
www.cisco.fr/go/clients



Jean-Pierre Lecouf
DGA de la ville de Massy

A quels enjeux la solution mise en place a-t-elle permis de répondre ?

L'ancien système téléphonique, très complexe, présentait de nombreux dysfonctionnements et ne permettait pas un suivi optimal des relations avec les usagers. Une «non-qualité» perçue par ces derniers, qui s'en plaignaient régulièrement auprès du maire. Il était donc nécessaire de revoir nos processus en partant des besoins du citoyen, pour améliorer les services rendus. Nous devons réduire le nombre de points d'entrée, afin de gagner en souplesse et en délai de réponse. L'autre enjeu consistait à partager les informations recueillies sur les citoyens au sein des différents sites de notre organisation, dans le but d'offrir des services professionnels à tous. En un mot : replacer l'utilisateur au cœur de nos préoccupations.

Quels atouts vous ont convaincus dans la solution proposée par Cisco ?

En observant ce qui se faisait au sein des entreprises, nous avons perçu tout l'intérêt de la Téléphonie sur IP pour une ville comme Massy. Les technologies Cisco nous ont permis de mettre en place une architecture convergente, sécurisée et évolutive, que ce soit en termes de capacité d'accueil, c'est-à-dire en nombre de sites ou d'utilisateurs à desservir, mais aussi de services à offrir. Nous pouvons ainsi y intégrer facilement de nouveaux projets, tels que la vidéosurveillance, ou encore des services de mobilité. Cette solution flexible et pérenne permet aujourd'hui à la mairie de garantir un accueil unifié et de qualité constante aux citoyens et aux entreprises de la ville.



Christine Debes
Responsable de l'Espace Accueil Service de la Mairie de Massy

Aujourd'hui, comment fonctionne le guichet unique ?

Nous avons mis en place un accueil multi-canal (physique, téléphonique, e-mail, site web et courrier), différencié selon les populations concernées : citoyens, entreprises, et les clubs et associations. Chacune dispose d'un numéro de téléphone et d'un e-mail dédiés. Actuellement, le système est opérationnel pour les deux premiers publics cités. Pour l'accueil du grand public, un centre d'appels de 15 positions téléphoniques a été mis à la disposition des 17 agents formés pour répondre aux 50 demandes les plus courantes. Polyvalents, ils peuvent ainsi absorber les fluctuations, en fonction des pics saisonniers (élection, rentrée scolaire, etc). Trois autres agents s'occupent exclusivement des réclamations, qui se font via un autre numéro et une autre adresse e-mail. Quant aux entreprises, trois agents répondent à leurs demandes.

Y a-t-il eu des obstacles à la mise en place de la solution ? Et, si oui, comment les avez-vous contournés ?

La mise en place d'un tel système au sein d'une mairie nécessite de réorganiser les services et donc de redistribuer les rôles de chacun. Il s'agit pour certains d'un vrai choc culturel, qui remet en cause les habitudes et soulève donc naturellement de nombreuses appréhensions, d'autant que nous souhaitions gérer cette évolution avec les agents en place et sans dégradation du service. D'un système fermé, nous sommes passés

à un système ouvert, où l'on sait précisément qui fait quoi. Nous avons donc fait appel à un consultant externe pour nous aider à faire accepter ces changements. Nous nous sommes également appuyés, en interne, sur les employés les plus solidaires du projet afin de rassurer les autres.



Bruno Bieder, Directeur Général de la Mairie de Massy

Quel premier bilan retirez-vous aujourd'hui de la mise en place de ces solutions ?

Un bilan extrêmement positif. Aujourd'hui, les agents en contact avec la population se sentent valorisés et les citoyens nous font régulièrement part de leur satisfaction. Les e-mails et les appels supplantent désormais les demandes par courrier et plus de 20 000 contacts ont déjà été enregistrés dans la base de données.

Quelles évolutions sont prévues ?

A ce jour, trois bâtiments ont été équipés. Fin mars 2008, 9 des bâtiments les plus importants seront également reliés au réseau privé virtuel, ce qui représente 80% de l'activité. Actuellement, nous abordons le déploiement du système de vidéo protection pour le contrôle du patrimoine public et de la voirie. Nous réfléchissons également à la mise en place d'une gestion technique centralisée des bâtiments. Enfin, nous avons pour objectif d'équiper nos 150 agents sur le terrain de téléphones IP mobiles, pour interagir avec eux rapidement en fonction des priorités. Parallèlement, nous souhaitons mettre en place un compte usager permettant de réunir les demandes, les réclamations et la facturation, avec la possibilité d'un règlement en ligne. Notre objectif principal est d'aller toujours plus loin dans la personnalisation de notre relation avec le citoyen.

Nos partenaires



Le groupe 9Cegetel est le premier opérateur alternatif français de télécommunications. 9Cegetel produit une vaste gamme de services haut débit, en maîtrise le coût, en assure la qualité et les commercialise directement auprès d'une clientèle de particuliers (5 millions de clients, dont 3,1 millions en haut débit), d'entreprises (165 000 sites raccordés) et de professionnels des télécoms et de l'Internet (200 opérateurs clients).

9Cegetel - 40-42 quai du Point du jour - 92340 Boulogne Billancourt
Tél : 0 800 959 111 - www.neufcegetel.fr



Acteur majeur en matière de services informatiques, réseaux et télécoms en France, SPIE Communications se positionne au cœur de la convergence voix-données et comme l'une des premières sociétés de services informatiques au travers de son activité d'infogérance autour des postes de travail et des serveurs. Aujourd'hui, SPIE Communications compte 66 700 clients en France.

SPIE Communications - 102, rue Etienne Dolet 92245 Malakoff Cedex
Tél : 01 41 46 41 46 - Fax : 01 41 46 41 47 - www.spiecom.com