

La Communauté Urbaine de Bordeaux passe au tout IP grâce à NextiraOne

Communication interne, accueil citoyen, retransmission des séances du conseil,
interventions des élus et vidéosurveillance

Saint-Denis, le 14 mars 2011 – NextiraOne, expert en communications, a été retenu par la Communauté Urbaine de Bordeaux (CUB) pour concevoir un nouveau réseau tout IP sécurisé capable de supporter l'informatique, la téléphonie, la vidéo, la vidéosurveillance ainsi que des applications diverses (Gestion Centralisée et Technique de Bâtiment / GTC-GTB, onduleurs, badgeuses, gestion des accès, TV/IP...).

La CUB regroupe 27 communes, soit plus de 660 000 habitants, et emploie plus de 2 500 agents. 6ème plus importante communauté de France, elle dispose d'un site principal et de 32 sites distants. Très ancien, le réseau informatique de la CUB ne permettait pas de déployer de nouvelles technologies. Or, la CUB souhaitait déployer de nouveaux outils afin d'optimiser le travail des agents, de favoriser la communication en interne et avec l'ensemble des citoyens, notamment de retransmettre l'intervention des élus lors des séances du conseil, et d'intégrer la vidéo surveillance au sein du même réseau.

Dans ce contexte et suite à un appel d'offre, la CUB a choisi de faire confiance à NextiraOne et à son partenaire Cisco pour l'implémentation d'un réseau unique multiservices (informatique, téléphonie, vidéo, GTB/GTC) et accessible à plusieurs types de populations (agents, élus, citoyens). Une originalité de ce nouveau réseau est de permettre également une connexion indifférenciée filaire ou Hertzien (Wifi) de manière sécurisée pour l'ensemble des populations concernées. NextiraOne et Cisco ont alors développé le projet « Fil-IP » incluant l'ensemble des phases de conception et d'élaboration, le calendrier, la mise en œuvre du projet et les applications qui en découlent.

Les communications unifiées

Les objectifs de ce projet étaient une refonte totale du réseau informatique et téléphonique, ainsi qu'une maintenance des équipements et logiciels afférents. NextiraOne a alors conçu une architecture full IP, sécurisée et disponible, et a intégré des solutions de communications unifiées déployées sur les différents sites de la CUB. Cette architecture ouverte et évolutive offre des services fonctionnels enrichis au niveau de la téléphonie, de la mobilité, des postes de travail et de la vidéo.

Cette infrastructure s'appuie les solutions Cisco Unified Communications Manager v6.1, 3 000 terminaux IP (téléphones fixes, téléphones DECT, téléphones WIFI), 22 passerelles totalisant 28 accès T0 et 2 T2, ACD et centres d'appels, solution Telesnap NOW (ex Netwise), messagerie unifiée

Cycos, outils logiciels de convergence téléphonie/informatique (Cisco Click2call, softphone, Telisca Personal Directory, ...), métrologie et taxation MindCTI Phonexone, observation QoS (SLM) Service Pilot, vidéo diffusion, vidéosurveillance. Ainsi, dans ce projet, la gestion de la qualité de service (QoS) sur le réseau a été fondamentale du fait des exigences très différentes des applications utilisatrices (téléphonie, informatique, vidéo...).

Ce contrat prévoit également un contrat de services opérationnels comprenant la gestion des incidents.

La vidéo au service d'une communication interne et externe efficace et d'une sécurité renforcée

Des caméras pour la vidéosurveillance intérieure et extérieure des entrées et sorties des bâtiments ont été mises en place. Cette solution a permis la suppression du réseau spécifique dans le cadre de la réfection des bâtiments concernés.

En matière de communication, la CUB a souhaité mettre en œuvre des outils de diffusion des séances du conseil via son site Internet et permettre aux élus de se connecter à distance pour intervenir (voix et image) lors de ces séances. L'intégration de fonctions de streaming vidéo a permis de répondre au premier point, et l'intégration des fonctions soft-phones avec le VMS au second point. Par ailleurs, le personnel de la CUB s'est parfaitement approprié l'outil vidéo, qui permet notamment d'améliorer la communication interne grâce à la diffusion de contenu via le réseau IP sur des écrans de télé.

Les télévisions exploitées par les services de communication ont été également connectées au réseau IP via des setbox (solution Exterity de TV/IP) permettant la suppression du réseau spécifique coaxial dans le cadre de la réfection des bâtiments concernés.

L'environnement technologique vidéo se compose de : réseau LAN et WAN Cisco, soft-phone Cisco intégré au VMS NextiraOne, vidéosurveillance sur IP Mavix, caméras IP, enregistrement RAID 5. Grâce à cette installation, l'exploitation centralisée (vidéo et alarmes) est simplifiée, et l'ajout ou le déplacement plus souple.

La CUB expérimente actuellement des solutions de vidéoconférence/IP exploitant le nouveau réseau IP à l'échelle des agents et des partenaires de la Communauté Urbaine de Bordeaux.

L'accompagnement au changement

Pour favoriser l'adoption de ces nouvelles technologies, NextiraOne a proposé un plan d'accompagnement visant à former les 2 500 agents de la CUB. Ainsi des sessions de présentation ont permis de promouvoir les nouveaux outils et leurs usages.

Après une phase de test auprès d'un groupe de tests puis d'un groupe pilote, les choix techniques ont été validés. Puis un plan de communication interne a été mis en place avec lettres d'informations, rubrique Intranet dédiée au projet et stands événementiels sur les trois principaux sites. De plus, des didacticiels d'auto-formation ont été mis à la disposition des collaborateurs, et un plan de formation personnalisé a vu le jour. Enfin, les agents avaient à leur disposition une assistance sur site les jours de migration et la possibilité de contacter une hot line d'assistance à l'utilisation des nouvelles solutions.

Ce projet, qui a impliqué tous les métiers de la CUB, a remporté une vive adhésion des collaborateurs qui se sont rapidement approprié des outils grâce à la prise en compte des recommandations des groupes pilotes.

« Ce projet d'envergure, mené conjointement et avec succès par NextiraOne et Cisco, a permis d'accroître la productivité des agents tout en offrant un excellent ROI, » commente Patrice Lacoste, Responsable Centre Production Informatique (CTO) de la Communauté Urbaine de Bordeaux. « Le projet de NextiraOne et Cisco nous a de suite séduit car ils ont su proposer une infrastructure réseau multiservices souple, sécurisé, évolutive, intégrant la gestion de la Qualité de Services indispensable et autorisant une connexion multimodale à des populations d'utilisateurs très différentes. »

Les étapes du projet :

- Juillet 2007 : Maquette
- Mars 2008 : Commande
- Décembre 2008 : Fin du déploiement du Lan
- Décembre 2009 : Fin du déploiement de la ToIP
- Décembre 2010 : Fin du déploiement de la vidéo/IP.

A propos de NextiraOne

Avec son siège à Paris, NextiraOne est le leader des solutions et des services intégrés d'infrastructures qui assurent l'efficacité et la fiabilité des communications d'entreprise. Nous intégrons, déployons et exploitons les solutions de communications de nos clients dans les domaines de la voix, des données, de la vidéo et des applications de mobilité et de sécurité. Nous proposons des solutions intégrant les meilleures technologies de nos partenaires, leaders sur leur marché. Pour en savoir plus, <http://www.nextiraone-eu.com>

Contacts presse

Agence Grayling
Florence Preault / Sonia Bonvalet
01 55 30 70 97
sonia.bonvalet@grayling.com