



## ÉTUDE DE CAS

# LA VILLE DE MARSEILLE

### EN BREF

#### Situation :

- Solution de téléphonie traditionnelle obsolète
- Flux élevé d'appels difficile à gérer
- Manque d'outils et de solutions de collaboration
- Gestion compliquée de la communication entre les nombreux sites
- Intégration du télétravail difficile voire impossible avec la solution de communication initiale

#### Solutions :

- MiVoice 5000
- InAttend
- MiContact Center
- MiCollab

#### Services :

- Architecture évolutive
- Migration sécurisée
- Adoption progressive
- Accompagnement personnalisé

#### Résultats :

- Modernisation de l'ensemble du système téléphonique
- Évolutivité de la solution avec l'ajout progressif de solutions de communications unifiées
- Fiabilité face aux importants pics de trafic
- Interopérabilité

### SOMMAIRE

La Ville de Marseille souhaitait renouveler l'ensemble de son système de téléphonie en adoptant une démarche en deux temps : une migration à iso-fonctionnalité d'abord, et l'ajout progressif de services de communications unifiées ensuite. Mitel et son partenaire SPIE ICS ont installé une solution robuste et évolutive, qui a permis à la commune de moderniser son parc téléphonique et de faire face à l'afflux d'appels entrant lors de la crise sanitaire.





## A PROPOS DE la Ville de Marseille

Avec une population de 868 277 habitants, Marseille est la deuxième plus grande ville de France. Labellisée ville d'art et d'histoire, la cité phocéenne, vieille de 2 600 ans, promeut le dynamisme économique et culturel de son territoire tout en cultivant des liens de proximité avec ses administrés. Résolument inscrite dans une démarche d'écoute des usagers et de modernisation du service public, elle fut l'une des toutes premières villes françaises à créer, en 1998, un centre d'appels communal baptisé « Allô Mairie ».

Accueil téléphonique de la population, aiguillage des appels, communication et collaboration des agents municipaux, gestion de la mobilité... Les besoins d'une grande ville comme Marseille en matière de moyens de communication sont vastes, et les enjeux sont multiples. Les collectivités territoriales doivent assurer la continuité du service public et améliorer la qualité de l'accueil des usagers, mais aussi s'adapter aux nouveaux canaux d'interaction avec les citoyens et à l'évolution des modes de travail et des usages professionnels, et ce, en répondant à des exigences de sécurité strictes.

### Intégrer d'emblée une ouverture vers les communications unifiées

En mars 2016, la Ville de Marseille lance un appel d'offres pour moderniser son système téléphonique. La collectivité utilise une solution de téléphonie traditionnelle fournie par l'entreprise Avaya, qu'elle souhaite remplacer par un système VoIP pour cause d'obsolescence.

Elle retient l'offre de Mitel et de l'ESN SPIE ICS, en se fondant sur un critère de prix, ainsi que de valeur technique. Décrit dans les documents de marché public, celui-ci comporte le périmètre fonctionnel de la future solution, mais également son potentiel d'évolution.

Les besoins exprimés dans le cahier des charges portent sur le renouvellement de l'infrastructure et des équipements terminaux, mais la Ville de Marseille stipule aussi que l'architecture technique proposée par les entreprises postulantes devra offrir la possibilité d'installer des briques complémentaires permettant une ouverture vers les communications unifiées.

L'idée est d'adopter une démarche en deux temps. Il s'agit d'abord de substituer l'ensemble du parc téléphonique existant par un système à iso-fonctionnalité, c'est-à-dire de remplacer les anciens téléphones analogiques et numériques par de nouveaux téléphones, plus modernes et pilotables grâce à une application, mais fournissant des fonctionnalités similaires. Il est ensuite prévu d'ajouter des fonctionnalités sophistiquées de téléphonie permettant

notamment de gérer la mobilité des employés de la municipalité et de répondre à leurs besoins en matière de collaboration.

### Dispersion géographique et diversité typologique

Ce projet de grande envergure comporte des défis. « Nos contraintes techniques sont liées à la dispersion géographique et à la diversité typologique de nos sites, ainsi qu'à leur interconnexion, » explique Marc Cachau-Herreillat, Architecte de Systèmes d'Information de la Ville de Marseille.

**« Nous avons senti que les équipes mobilisées disposaient des ressources nécessaires pour réaliser des analyses approfondies des problèmes techniques qui pouvaient se poser. »**

**Marc Cachau-Herreillat**, Architecte de Systèmes d'Information de la Ville de Marseille

L'infrastructure informatique de la cité phocéenne est composée d'environ 6 000 postes de travail informatiques et d'autant de postes téléphoniques répartis sur 300 sites (hôtel de ville, mairies de secteur, bureaux municipaux de proximité, services techniques, bibliothèques, musées, etc.). Certains de ces sites sont soumis à des exigences strictes en matière de sécurité, comme les locaux de la police municipale. Le système d'information s'appuie sur des fermes VMware – une solution de virtualisation des serveurs – hébergées dans deux centres de données

installés à différents endroits du territoire de la commune. Il sert environ 12 000 agents, exerçant des métiers extrêmement variés : conseillers municipaux, adjoints administratifs, urbanistes, agents de voirie ou d'entretien des espaces verts, etc. Ces utilisateurs ne sont pas tous à l'aise dans la manipulation des outils numériques et informatiques. « C'est l'une des raisons qui nous a poussé à adopter une démarche très progressive dans l'introduction de technologies de communications unifiées, » souligne Marc Cachau-Herreillat.

## Moins de deux heures d'interruption de service par an

Mitel et son partenaire SPIE ICS ont travaillé en étroite collaboration avec la Ville de Marseille pour intégrer les composantes matérielles et logicielles retenues dans cet environnement avec des contraintes de disponibilité très élevées. L'objectif était de ne pas dépasser deux heures d'interruption de service par an.

Pour gérer les appels téléphoniques, la commune a mis en œuvre l'IPBX MiVoice 5000, redondé sur ses deux centres de données, accompagné de son logiciel de gestion multisite MiVoice 5000 Manager, qui permet d'administrer l'ensemble des équipements de façon centralisée et simplifiée, et de nouveaux combinés VoIP. La direction des systèmes d'information (DSI) a opté pour des appareils relativement simples afin de faciliter leur adoption par l'ensemble des employés municipaux.

Le standard téléphonique InAttend a été installé pour garantir un aiguillage efficace des appels entrants, et la plateforme MiContact Center a été sélectionnée pour les centres d'appels et de contact de Marseille, notamment le service Allô Mairie, qui accompagne chaque jour 2 300 Marseillais dans leurs démarches administratives.

Enfin, l'ouverture vers les communications unifiées est apportée par l'application MiCollab, installée en version basique dans un premier temps, qui fournit aux agents un accès à toutes les fonctions d'appel du système téléphonique de la ville.

## Des utilisateurs référents pour diffuser la bonne parole

L'intégration de ces solutions dans le système d'information de la Ville de Marseille a été réalisée en plusieurs étapes. Il y a d'abord eu une phase d'installation, de test et de validation de la nouvelle infrastructure sur deux sites pilotes. Cette dernière impliquait une période transitoire de cohabitation entre l'ancienne téléphonie et la nouvelle, assurée par des passerelles.

La DSI a ensuite procédé à la migration vers la téléphonie sur IP site par site, avec un effort de gestion du changement et de formation. « Nous avons fait le choix de ne pas former l'ensemble du personnel, précisément parce que nous avons veillé à ne pas remplacer les anciens téléphones par des téléphones trop sophistiqués par rapport à l'existant, raconte Marc Cachau-Herreillat. Nous avons sélectionné des utilisateurs 'référents' – un pour dix agents – qui ont été formés sur une courte durée pendant laquelle nous leur avons présenté les nouveaux postes téléphoniques ainsi que l'application MiCollab. Nous nous sommes appuyés sur eux pour sensibiliser leurs collaborateurs proches, et les aider à se familiariser avec le nouveau système. »

Lors de ces étapes, la Ville de Marseille a pu bénéficier d'un accompagnement efficace et personnalisé de la part de Mitel et de SPIE ICS, assurant l'ingénierie du projet. « Les équipes techniques de SPIE ICS sont très bien formées aux solutions Mitel et ont fourni une assistance technique de haut niveau dès que cela a été nécessaire. Nous avons rencontré des difficultés d'adaptation à notre environnement, ce qui a nécessité l'intervention de spécialistes. Nous avons senti que les équipes mobilisées disposaient des ressources nécessaires pour réaliser des analyses approfondies des problèmes techniques qui pouvaient se poser. »

Aujourd'hui, le déploiement de la téléphonie sur IP continue, mais il ne concerne plus la cible principale, à savoir les services municipaux, qui ont tous basculé sur le nouveau système de communication. La ville s'attaque désormais à des sites qui n'étaient pas intégrés à son réseau interne de téléphonie, qu'elle inclut progressivement en les équipant de la solution Mitel.

## Les collectivités face au nomadisme

En parallèle, Marc Cachau-Herreillat et ses collègues envisagent d'introduire la version complète de MiCollab, intégrant toutes les fonctionnalités de communications unifiées et la gestion de la mobilité, auprès d'une partie de la population des services municipaux. Cette solution de communication et de collaboration offre la possibilité de restituer toutes les fonctions de la téléphonie de bureau, à la maison ou en déplacement, quel que soit le terminal utilisé et en gérant la voix, la vidéo, la messagerie, etc. À l'heure de la mobilité des employés et du télétravail, ce type d'outils est devenu indispensable pour permettre aux travailleurs nomades d'accomplir leurs missions en tous lieux dans de bonnes conditions.

« MiCollab est le compagnon des nouveaux téléphones dont nous avons fait l'acquisition. Il apporte une modernité qui tombe à pic, car le recours au télétravail s'est accéléré sous la poussée de la crise sanitaire, » affirme Marc Cachau-Herreillat. Relativement récente pour les collectivités territoriales, l'organisation du travail à distance est aujourd'hui devenue réalité.

## De l'originalité dans la simplicité

La Ville de Marseille est hautement satisfaite du système installé par Mitel et SPIE ICS, qui lui a fait bénéficier de tous les avantages liés à la téléphonie sur IP et lui a permis d'assurer son rôle auprès du public à des moments critiques. « Le système téléphonique de Mitel s'est avéré très robuste. Il a absorbé des volumes de trafic extrêmement élevés, notamment en périodes de Covid-19, lors desquelles nous avons pu mettre en place des groupes d'appel avec du personnel en très grand effectif pour répondre aux interrogations de la population, détaille l'architecte des systèmes d'information. Nous sommes confiants quant à la capacité de la solution à soutenir ce type de démarche à l'avenir. »

L'un des objectifs de la ville était de construire une téléphonie totalement intégrée à son système d'information, un applicatif parmi d'autres. De ce point de vue, Marc Cachau-Herreillat estime que la mission a été remplie. Il cite par exemple la fonction de configuration de profils et le service d'annuaire, parfaitement interopérables.

Selon lui, la possibilité d'acquérir des terminaux épurés, mais complétés par MiCollab pour apporter une ergonomie moderne, « une originalité par rapport aux solutions concurrentes évaluées en phase d'appel d'offre », a aussi constitué un atout : « Nous avons cadré nos besoins dans ce sens et il s'est trouvé que la gamme Mitel était en adéquation avec ce que nous recherchions ».

« Le système téléphonique de Mitel s'est avéré très robuste. Il a absorbé des volumes de trafic extrêmement élevés, notamment en périodes de Covid-19 »

Marc Cachau-Herreillat, Architecte de Systèmes d'Information de la Ville de Marseille

## « Gestion de la relation citoyen »

La Ville de Marseille prévoit d'autres projets en collaboration avec Mitel. Un important chantier au sujet de la gestion de la relation citoyen est à l'étude. La gamme de solutions Mitel comprend des outils de gestion de l'expérience client omnicanale, en particulier MiContact Center. Conçue pour proposer une expérience client homogène et de haute qualité, cette plateforme tout-en-un donne la possibilité aux utilisateurs de contacter une entreprise par l'intermédiaire de différents canaux : téléphone, e-mail, SMS, chat ou réseaux sociaux. « Ce concept peut être appliqué aux relations administration-usagers. On passe alors du Customer Relationship Management, connu sous l'acronyme "CRM", au Citizen Relationship Management, la gestion de la relation citoyen » imagine Marc Cachau-Herreillat. Il est donc probable qu'à terme, le centre d'appel de la Ville de Marseille, reposant actuellement uniquement sur le téléphone, évolue vers un centre d'appel omnicanal. Avec en ligne de mire l'amélioration continue des services aux administrés.



### EN SAVOIR PLUS

En savoir plus sur les solutions de communication et de collaboration de Mitel [ici](#). Découvrez d'autres témoignages client comme celle-ci sur [mitel.fr](#).