

La Mairie de Clichy investit pour la satisfaction de ses administrés

La haute disponibilité des données garantit la qualité du service public au citoyen

Paris - 19 janv. 2011: Clichy, ville des Hauts de Seine de plus de 58000 habitants, investit pour la satisfaction de ses administrés. Avec une population grandissante et plutôt jeune (+17% de croissance des effectifs clichois entre 1999 et 2007), la ville a reçu son Label « [Ville Internet@@@](#) » en 2007. Résolument tourné vers la qualité de service et l'innovation, le maire Gilles Catoire donne l'impulsion aux investissements technologiques auprès de sa direction informatique.

En effet, pour la municipalité, les investissements technologiques ne sont pas superflus : e-administration, dématérialisation, agenda 21 (politique générale de baisse de l'empreinte carbone) sont autant de projets qu'il faut mener. Mais le maire ne veut pas en rester là. Le service public doit être amélioré... l'expérience du citoyen est au cœur du débat. La question est posée. Comment la technologie peut répondre à cet enjeu ?

Après une refonte des serveurs en 2008 vers les plateformes IBM pour plus de puissance et de vitesse, Guillaume Ors, Directeur des Systèmes d'Informations de la ville de Clichy repense son informatique avec son équipe et Fawzi Benabdallah, délégué aux Nouvelles Technologies. La clé de voûte du service public réside dans la disponibilité des données. Le ton du projet est donné.

Guillaume Ors démarre alors avec les équipes IBM un Plan de Continuité des Affaires (PCA) qui s'en suivra avec un Plan de Reprise d'Activité (PRA). Il faut protéger le point névralgique du réseau de stockage SAN car « s'il tombe, tout tombe » ce qui est simplement impossible. Après étude des solutions existantes sur le marché, c'est la solution IBM de virtualisation du stockage, SAN Volume Controller (SVC) qui est choisie, conférant puissance et solidité. L'infrastructure informatique doit pouvoir intégrer toutes les nouvelles applications du service aux citoyens.

Comme le souligne Guillaume Ors, « il faut se mettre à la place du citoyen : pour lui la panne est inacceptable. Qu'il se déplace en mairie ou soumette un dossier numérique : tout doit fonctionner. Le suivi de l'information est aussi une gageure : quand un citoyen appelle, on doit pouvoir le renseigner sur l'avancement de son dossier, sur le suivi d'une demande antérieure ».

La municipalité a ainsi considéré le potentiel informatique pour les citoyens. Le fait d'informatiser la donnée, de la rendre disponible à tout moment, selon des règles de partage et de confidentialité permet aussi de réduire les processus de traitement, de validation, ce qui minimise les délais de réponse aux citoyens. L'automatisation de tâches manuelles garantit aussi moins d'erreur de traitement, donc une meilleure qualité au final pour l'utilisateur clichois.

« C'est le cas notamment pour la parapheur électronique et la délégation de signature rappelle Guillaume Ors. Mais sans les données, toutes les belles initiatives sont vaines. C'est pour cela que nos contenus sont dupliqués, pour à la fois assurer la sauvegarde et la disponibilité. Sans haute disponibilité des informations, il n'y a pas de services performants. Conjuguée à la qualité et la sécurité, c'est pour notre ville les fondations

d'une gestion du changement réussie car nous faisons adhérer et participer les citoyens à ce nouveau mode. »

[Press Room IBM](#)
