



La Cité des Sciences et de l'Industrie

« La base c'est la force de leur produit, le plus c'est le relationnel ». Ce témoignage de M. Chappelle, Responsable Technique de la Sûreté à la **Cité des Sciences**, résume à lui seul la relation qui unit le constructeur et l'organisme public.

Depuis 1995, **Alcea** est à l'écoute de ce client pour adapter son système à l'évolution de ses exigences. Du contrôle d'accès aux armoires à clés, en passant par la personnalisation de badges et l'installation de graphiques dynamiques, Alcea a répondu présent à chaque nouvelle demande et proposé des solutions techniques adaptées.



Cité des Sciences
et de l'Industrie

La Cité des Sciences, un bâtiment sécurisé par Alcea

La sécurité à la Cité des Sciences consiste à **protéger à la fois des espaces publics et des espaces réservés**. L'objectif est d'éviter qu'un visiteur ne puisse accéder aux bureaux administratifs, aux œuvres d'art ou au matériel protégé sans autorisation.

Tout le bâtiment est sécurisé par Alcea. La solution comprend le contrôle d'accès, la détection intrusion, la personnalisation de badge ou encore des armoires à clés Alkey. Avec le temps, les systèmes ont évolué pour faire face aux nouveaux enjeux de l'établissement public.

Les évolutions du système : adapter les technologies et garantir la continuité de service

A la fin des années 90, la **Cité des Sciences** est équipée d'un système de

contrôle d'accès d'environ 40 lecteurs magnétiques. Au cours des années suivantes 60 nouveaux lecteurs seront installés pour arriver à un total de 136 lecteurs fin 2011. L'organisme souhaite ensuite faire évoluer son système et demande à Alcea d'équiper les accès sensibles de lecteurs biométriques.

A la fois **réactif et force de proposition**, le constructeur propose une solution centralisée avec de la biométrie et des badges à mémoire pour être conforme aux exigences de la CNIL.

Au départ orientée vers une solution autonome, la direction de la sécurité a rapidement compris l'intérêt d'une **solution centralisée** pour toutes les problématiques de sûreté.

Pour garantir la **continuité de service** et respecter le budget du client, le basculement vers la biométrie s'effectue par étape, au fur et à mesure.

Des lecteurs magnétiques, de proximité et biométriques cohabitent donc sur un même système.

« Cela ne pose pas de difficulté puisque **nos automates sont multi-technologies**. Cela signifie que nous pouvons faire évoluer les typologies de badges sans toucher au cœur du système », déclare Sandrine du Caurroy, directrice commerciale Alcea.



Le service, atout majeur d'Alcea pour la Cité des Sciences

Comme dans tout changement, si les problèmes peuvent être d'origine technique, la solution se situe toujours du côté de la **qualité de service**. « *Alcea possède un réel esprit de famille, avec des gens passionnés, qui aiment leur métier. Ils apportent toujours des réponses à mes problématiques et ne m'ont jamais laissé tomber* » précise M. Chappelle.

Au fil des années, la qualité et le dévouement des équipes ont parfois été mis à l'épreuve. Lors de l'installation de lecteurs par exemple, des problèmes de blocage de cartes sont survenus. Alcea est intervenu jour et nuit jusqu'à la résolution totale du problème pour assurer la **continuité de service** et ne pas laisser le client en difficulté. Pour M. Chappelle « *la compétence de l'ensemble des équipes est un point déterminant dans mon choix*. ». La qualité d'une installation ne suffit pas il faut en assurer la pérennité.

Un système solide et pérenne

« *Etant donné la dimension de notre base de données, je peux dire que le système Alcea est solide et stable* ». Pour la Cité des Sciences, certains systèmes pourtant âgés fonctionnent encore parfaitement et cohabitent avec les nouvelles installations. « *C'est une preuve que ça tient la route, et que leur logiciel a su évoluer en tenant compte de mes propres contraintes* ».

Aujourd'hui, les facteurs de choix du client sont à 50% technique, satisfait par « **une base solide, une interface conviviale et un bon matériel** » et 50% relationnel, assurés par « **la qualité du service, de la documentation et de l'écoute du client** ».

« *Quand j'appelle Alcea, je leur fais part de mes contraintes, et ils reviennent après le temps de l'analyse avec une solution. Chacun son métier ! Je sais évaluer mes problématiques et ils savent être force de proposition* ». C'est cette étroite relation qui fonctionne depuis plus de 15 ans.

Une équipe technique et commerciale disponible et à l'écoute

Le constructeur adapte à la fois le logiciel et le matériel à l'évolution des problématiques du client. Loin d'une grande structure figée et hermétique aux propositions, **Alcea conçoit, évolue et adapte ses solutions aux besoins du client**.

« *Nous recueillons les informations, étudions les possibilités, et construisons la solution qui fonctionne, en travaillant si besoin sur notre système avec le service technique* », déclare François Faiveur, ingénieur commercial Alcea auprès de la Cité des Sciences et de l'Industrie.

Pour l'organisme public, « *tant qu'on ressentira cet amour du métier, on continuera* ». Une collaboration qui n'est donc pas prête de s'arrêter !

Résumé : les points forts de ce projet

- Solution complète et intégrée : contrôle d'accès, détection intrusion, armoires à clés, graphique dynamique, personnalisation de badges
- Automates multi-technologies : mise en place des migrations avec continuité de service
- Evolutivité des systèmes : écoute et adaptation du constructeur aux exigences du client
- Qualité de service : engagement de résultat sur les interventions