



# Belœil mise sur C2 pour innover

**Emplacement :**  
région métropolitaine  
de Montréal, Québec

**Population :**  
24 000

**Augmentation de la  
population sur 5 ans :**  
8,3 %



Vincent Marcoux, chef de la Division des TI de la Ville de Belœil depuis maintenant plus de 5 ans, avait déjà eu la chance de travailler pendant 15 ans avec la version antérieure de la solution C2 à la Ville de Saint-Jérôme. Dès son entrée en poste à Belœil, il savait qu'y implanter une solution ITSM allait avoir un impact des plus positifs sur la gestion municipale.

La Ville a procédé à diverses analyses et C2 a fini par être son choix de prédilection. Après tout, les municipalités sont plus que jamais appelées à être connectées et la solution correspondait aux valeurs de la Ville et à sa devise : Forcée pour innover.

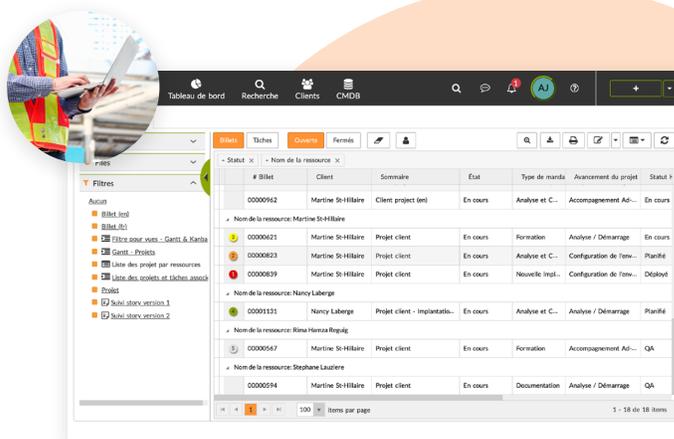
« C2 nous permet d'innover parce qu'elle nous donne les outils nécessaires pour le faire », nous confie Vincent. « Avec nos anciens systèmes, on ne pouvait pas sortir des sentiers battus. Maintenant, avec toutes les options d'automatisation, la CMDB et les processus, on peut aller très loin. »

## Une ville au diapason de ses citoyens

Les autres solutions sur le marché n'offrent typiquement qu'un seul gabarit de formulaire pour tout type de demande. Depuis l'implémentation de C2, la Ville a déjà créé 65 types de demandes différentes, chacun adapté à des requêtes spécifiques, que ce soit pour les bacs de recyclage, les subventions, les permis, l'organisation de conférences ou l'accès à l'information. L'aspect personnalisable du portail est un réel atout qui permet d'épargner le temps précieux des employés de la Ville et des contribuables.

« Dans les villes, on nous demande d'être de plus en plus transparent et d'effectuer plus de suivis avec nos citoyens. Ce qui est bien avec C2, c'est qu'on a maintenant un portail centralisé et personnalisé. Les employés et les citoyens peuvent faire des requêtes, recevoir un avis de réception et obtenir un suivi rapidement et facilement. »

**« Ce qui est bien avec C2, c'est qu'on a maintenant un portail centralisé et personnalisé. Les employés et les citoyens peuvent faire des requêtes, recevoir un avis de réception et obtenir un suivi rapidement et facilement. »**





## Rapidité et efficacité

Le processus pour obtenir des subventions était autrefois très lourd et comprenait de multiples étapes. Le risque d'erreur était donc plus grand. Les rétroactions et les suivis n'étaient souvent pas effectués.

«Maintenant, ça prend en moyenne sept minutes pour traiter une demande de subvention. L'accusé de réception, la demande de réclamation de chèque pour les finances et le courriel de suivi pour le citoyen sont tous générés de façon automatique.»

Voilà ce à quoi la Ville aspire : une gestion simplifiée et toujours plus efficace des requêtes citoyennes.

«À la Ville de Belœil, on travaille beaucoup avec ce qu'on appelle le lean management, donc l'optimisation de nos processus et de leur efficacité. C2 nous aide à être plus performants dans nos opérations quotidiennes.»

Un bon exemple est l'utilisation de C2 à partir de tablettes par les cols-bleus. Les employés peuvent noter les informations sur les tâches effectuées directement sur le terrain (comme une superficie précise de tourbe à réparer) et des billets sont automatiquement envoyés aux bonnes ressources. Une fois la tâche achevée, le billet peut être fermé directement à partir d'un appareil mobile.

## Une CMDB robuste

Vincent note également la qualité de la base de données de gestion des configurations (CMDB) de la solution.

«Personne ne pensait qu'on pourrait gérer nos contrats ou nos tâches récurrentes à partir de la CMDB, mais on y est arrivé de façon très efficace! On crée des tâches automatiques au bon moment, selon les besoins. C'est presque 20 % de tous les billets créés aux TI qui sont des tâches récurrentes, soit des renouvellements de contrats annuels ou des maintenances mensuelles d'équipements. Ça a représenté l'an passé 581 tâches récurrentes qui se sont créées automatiquement au moment opportun!»

«Lors de roulement ou de réaffectation du personnel, les tâches récurrentes de maintenance ou de renouvellement étaient parfois oubliées. Grâce à la CMDB de C2, ce n'est plus le cas. C'est rassurant pour l'ensemble des équipes de savoir qu'un outil nous aide au quotidien dans la gestion de nos tâches.»



**«Maintenant, ça prend en moyenne sept minutes pour traiter une demande de subvention. L'accusé de réception, la demande de réclamation de chèque pour les finances et le courriel de suivi pour le citoyen sont tous générés de façon automatique.»**



## Une solution pas juste pour les TI

Le nombre de divisions utilisant C2 est déjà impressionnant à Belœil et celui-ci continuera d'augmenter dans la prochaine année. Les TI, la bibliothèque, les travaux publics et l'urbanisme n'en sont que quelques-unes.

« On a commencé avec les TI, naturellement. Puis, il y a eu la pandémie et ça nous a poussés à faire un super beau produit pour les emprunts de livres à la bibliothèque. On a réussi à intégrer toute l'équipe de la bibliothèque sur C2 et ça a vraiment été un succès monstre. Plus de 7 400 demandes d'emprunt ont été effectuées en ligne au cours des 18 derniers mois! »

Le prochain projet pour le chef de la Division des TI? Les RH de la Ville vont bientôt implémenter un nouveau service de gestion et C2 sera de la partie.

« On a un gros projet qui s'en vient : la gestion des demandes d'embauche et des fins d'emploi. Quand on embauche quelqu'un dans une ville, il y a entre 50 et 80 tâches à faire sur une période de six mois. Actuellement, ce n'est pas toujours bien structuré, mais grâce aux fonctions d'automatisation des flux de travail de la solution, on va pouvoir créer ces 80 tâches au bon moment et les assigner aux bonnes personnes. »

**« On a réussi à intégrer toute l'équipe de la bibliothèque sur C2 et ça a vraiment été un succès monstre. Plus de 7 400 livres ont déjà été empruntés via le système dans les 18 derniers mois! »**

## Innover en continu

Vincent recommande une bonne formation pour les employés à l'interne afin que l'ensemble des possibilités de la solution C2 soient utilisées à leur plein potentiel. Il aborde aussi la flexibilité des processus au-delà du cadre ITIL. Après tout, la solution C2 n'est pas réservée qu'aux TI; elle s'adapte aux besoins de tous types de services!