



# TÉMOIGNAGE CLIENT

## VILLE DE LÉVIS



« C2 ENTERPRISE nous a permis d'apporter facilement des changements à nos processus d'assistance technique. Il en résulte une augmentation de l'efficacité de nos services et de la satisfaction de la clientèle. »

– Stéphane Bisson, coordonnateur,  
Services des technologies,  
Ville de Lévis

### À PROPOS DE VILLE DE LÉVIS

Huitième ville la plus peuplée du Québec, Lévis compte au-delà de 138 000 habitants regroupés dans trois arrondissements. La ville est le point d'ancrage de nombreuses entreprises majeures, dont le Mouvement Desjardins et ses composantes, des établissements des réseaux de l'enseignement, de la santé et des services sociaux, ainsi que d'importantes industries manufacturières exportatrices. La municipalité compte aussi des organismes et des entreprises liés au développement de la nouvelle économie, comme les centres de formation et de recherche. Lévis offre des services et des activités de qualité, notamment dans le domaine des sports, des arts, de la culture et du tourisme.



## LÉVIS A CHOISI C2 ENTERPRISE POUR GÉRER ANNUELLEMENT L'ENSEMBLE DES DEMANDES D'ASSISTANCE PROVENANT DU PERSONNEL ET DES CITOYENS

### Problématique

Utilisant un système de gestion de l'information personnelle pour traiter les demandes de soutien technique en provenance de ses employés, Lévis cherchait une solution pouvant aider à accroître l'efficacité de ses services d'assistance TI.

### Solution

La municipalité a adopté le système de gestion intégrée C2 ENTERPRISE en 2007. Au-delà des services TI, l'utilisation de C2 a été étendue dès l'année suivante à la gestion des demandes de toutes sortes faites par les citoyens.

### Avantages

L'efficacité des services de soutien technique s'est considérablement accrue, de même que la satisfaction des demandeurs. Utilisé pour gérer les demandes citoyennes également, le système C2 pourrait éventuellement prendre en charge les requêtes provenant de l'ensemble des directions et des services de la Ville.

« **Comme nous étions satisfaits du rendement de C2, nous avons décidé de l'utiliser pour gérer les demandes citoyennes en plus du soutien technique. Ainsi, nous avons traité plusieurs milliers de demandes de service dans C2 depuis 2008.** »

- Stéphane Bisson, coordonnateur,  
Services des technologies,  
Ville de Lévis

### Informations manquantes

En 2006, le Service des technologies de Lévis constate que le système de gestion de l'information personnelle utilisé pour traiter les demandes d'assistance TI ne suffit plus à la tâche. Principale difficulté, les techniciens du soutien technique ne sont pas en mesure de consigner l'ensemble de l'information relative à chaque demande. Dans ces conditions, il s'avère ardu d'assigner les demandes au bon spécialiste et, pour 25 % d'entre elles, aucune tâche formelle n'était créée.

La direction décide alors d'évaluer trois solutions susceptibles de l'aider à accroître l'efficacité de ses services d'assistance en fonction de critères précis. Son choix porte finalement sur C2 ENTERPRISE, dont les fonctionnalités répondent le mieux aux besoins de la municipalité. Souhaitant optimiser la gestion des services TI et travaillant de concert avec les spécialistes de C2, Lévis adapte le nouveau système aux normes ITIL®. La mise en service a lieu en juillet 2007.

### Très fort volume de demandes d'assistance

Dès lors, il devient plus facile d'assigner les demandes au spécialiste pertinent et de les traiter jusqu'au bout. « Nous avons aujourd'hui des

statistiques fiables et de meilleurs suivis, précise Stéphane Bisson, qui est coordonnateur au Service des technologies. Par exemple, nous pouvons catégoriser les demandes et connaître le nombre de requêtes faites par une personne en particulier ou dans une catégorie donnée. »

En 2011, quelque 7 000 demandes de soutien technique ont été adressées au Service des technologies, qui couvre 900 postes de travail et 1 000 téléphones utilisés par 1 200 à 1 500 employés, selon la période de l'année. Dans une proportion dépassant 95 %, le progiciel C2 a été utilisé pour gérer ces demandes.

Satisfaite du rendement du système, la municipalité a décidé de s'en servir pour gérer les demandes citoyennes également. Ainsi, plusieurs centaines de milliers de demandes provenant du public ont été traitées dans C2 par la Ville depuis 2008.

### Accroissement substantiel de l'efficacité des services

Grâce à la normalisation des processus d'assistance technique et aux connaissances accumulées dans la base de données, il a été possible de réduire la fréquence de certains types d'incidents depuis la mise en œuvre de C2 et ce,

même si le volume des demandes de soutien technique a connu une hausse de 2,4 %.

« C2 ENTERPRISE nous a permis d'absorber aisément l'augmentation du nombre de requêtes, parce que nos services sont mieux organisés et mieux structurés, indique Stéphane Bisson. De même, il a été plus facile d'apporter des changements à nos processus. Par exemple, nous avons constitué des équipes de premiers et de deuxièmes répondants. Il en résulte une augmentation de l'efficacité de nos services et de la satisfaction de la clientèle. »

### Autre élargissement de l'utilisation de C2 ENTERPRISE

La municipalité est sur le point de lancer un projet pilote dans le cadre duquel les demandes de soutien technique émanant des services de la police et de la sécurité incendie pourront être faites dans C2 par l'entremise d'un portail Web. « Si l'expérience est concluante, ce processus sera étendu à l'ensemble des utilisateurs de la Ville », conclut M. Bisson.

Pour de plus amples renseignements:  
[www.ville.levis.qc.ca](http://www.ville.levis.qc.ca)



C2 INNOVATIONS  
Québec, Canada  
+1.450.978.1200  
sans frais : 1.866.978.1200  
Courriel : [INFO@C2ENTERPRISE.COM](mailto:INFO@C2ENTERPRISE.COM)  
[WWW.C2ENTERPRISE.COM](http://WWW.C2ENTERPRISE.COM)