

LA VILLE DE LONGUEUIL CHOISI LE LOGICIEL GUIDE TI POUR MAINTENIR ET CONTRÔLER LES COÛTS DE SES ACTIFS PHYSIQUES



SECTEUR D'ACTIVITÉ :

Ville de 100 000 habitants et plus

PROJET :

Migration à Guide Ti pour la flotte de véhicules et nouveau système de requêtes et de plaintes

PERSONNE-RESSOURCE :

Brigitte Brault, Chef de service Applications et Gestion de projets

PÉRIODE D'IMPLANTATION :

Novembre 2008 à Novembre 2009

MISE EN SITUATION

Suite à la fusion de plusieurs municipalités, la Ville de Longueuil gère plusieurs arrondissements qui utilisent des méthodologies et des outils de travail différents; certains sont manuels et d'autres informatisés. Tout le travail, de gestion et de coordination, se faisait manuellement. On remarquait un manque d'uniformité dans les réponses données aux citoyens d'un arrondissement à l'autre. Chaque secteur gérait ses problèmes différemment, et les employés et citoyens n'avaient aucun suivi sur l'état de l'avancement de leur requête ou de leur plainte. La haute direction de la Ville s'est alors engagée, au printemps 2008, à fournir un système opérationnel aux citoyens pour novembre 2009. La Ville avait déjà accumulé six mois de retard dans un échéancier qui était déjà considéré comme très serré. Les ateliers mécaniques utilisaient la vieille version Cobol, de Guide, et souhaitaient migrer à la nouvelle version Guide Ti.

Notez que la flotte de véhicules de la Ville comprend plus de 600 véhicules motorisés et plus de 700 équipements et accessoires, et que plus de 200 intervenants ont à utiliser le logiciel sur une base régulière.

LES OBJECTIFS DU PROJET

- Uniformiser les processus opérationnels à la Ville;
- Centraliser les informations dans une seule base de données;
- Fournir un accès Web directe pour l'inscription des requêtes des clients-utilisateurs;
- Établir des interfaces avec les autres systèmes de la Ville afin d'éviter la duplication de saisie;
- Améliorer les services offerts par la réduction des délais de traitements des requêtes;
- Augmenter l'autonomie du personnel.

LA COMPLEXITÉ

- Pour les ateliers mécaniques : Assurer une transition rapide et sans arrêt d'opération;
- S'assurer que les interfaces, avec l'inventaire Oracle et la gestion de carburant, soient à 100% opérationnels dès le début de l'utilisation de Guide Ti;
- Il y avait beaucoup de résistance au changement de la part du personnel;
- Il y avait beaucoup de divergences d'opinions sur les processus d'affaires à établir;
- Le service des technologies de l'information croyait que les délais étaient trop courts, pour la réalisation du projet, tenant compte des interfaces à bâtir et des améliorations à apporter au logiciel Guide Ti;
- COGEP inc. n'avait jamais réalisé d'interfaces en temps réel avec des bases de données Oracle.

« Il est facile de travailler en collaboration avec COGEP inc. puisque cette équipe démontre une grande ouverture d'esprit afin de trouver des solutions aux problèmes, et elle applique une approche constructive. Nous avons aussi apprécié sa disponibilité et son soutien, lors de l'implantation, ainsi que la formation donnée aux membres de l'équipe du projet. J'ai apprécié travailler avec l'équipe COGEP inc. »

(Benoit Dumont, représentant des travaux publics pour le projet)

« Lors de chacune de nos implantations, COGEP inc. a été présent sur place pour nous conseiller et nous supporter. Notre dernière implantation étant la mise en place de notre système Guide Ti - requêtes et plaintes, COGEP inc. a démontré une grande flexibilité et surtout une très grande expertise de son système. Chaque fois, COGEP inc. a été en mesure de nous conseiller, d'ajuster son système et surtout de nous accompagner tout au long du processus. Il en résulte aujourd'hui un système simple, efficace et stable sur lequel la ville de Longueuil compte énormément. »

(Daniel St-Hilaire, analyste Direction des ressources informationnelles et matérielles)

« La migration de *Guide* à *Guide Ti* s'est faite rapidement, sans perte d'information et sans arrêt des opérations. La version de Guide Ti est très conviviale et répond amplement à tous nos besoins de gestion pour notre parc de véhicules. »

(Gilles Drapeau, responsable du parc de véhicules)

LES PARTICULARITÉS

Dû à un manque de ressources internes, la Ville de Longueuil a impliqué un chargé de projet externe. Celui-ci avait peu de connaissance des particularités du projet et des complexités de la Ville. COGEP inc. a dû jouer un rôle d'éducation pour s'assurer que le gestionnaire de projet, qui représentait la Ville puisse s'adapter au contexte opérationnel de celle-ci. En cours de mandat, le chargé de projet externe, mandaté préalablement par la Ville, a quitté et nous avons dû compléter le projet avec un nouveau chargé de projet et refaire tout le processus d'éducation sur le projet, les enjeux et les nouveaux processus opérationnels.

L'équipe de COGEP inc. a ainsi dû assimiler rapidement le système de gestion d'adresse interne de la Ville (programmation Oracle développée par la Ville) afin de pouvoir adapter Guide Ti au niveau du modèle de données et d'architecture fonctionnelle. À mi-projet, et devant l'ampleur des défis, peu de gens à la Ville croyaient COGEP inc. capable de réaliser le mandat dans les temps prévus. La flexibilité de la technologie Guide Ti, et la compétence de l'équipe COGEP inc., ont été des facteurs clés pour répondre aux échéanciers.

L'ÉQUIPE COGEP:

Quatre ressources de COGEP inc. ont été impliquées, de façon intensive, tout au long du projet :

- Un chargé de projet;
- Un architecte de système et formateur;
- Un analyste fonctionnel;
- Un programmeur.

LES ÉCHÉANCIERS ET RESPECT DES BUDGETS

COGEP inc. a exercé beaucoup de leadership tout au long du projet afin de respecter les échéanciers et assurer la mise en opération. Pour les ateliers mécaniques le projet s'est échelonné sur quatre mois, et pour la gestion des requêtes et des plaintes, le tout a été mis en opération à l'intérieur de six mois et a permis de respecter les promesses des élus.

Pour le projet de migration de *Guide* à *Guide Ti* aux ateliers mécaniques, nous avons respecté le budget qui était de moins de 30 000\$. Pour le projet de gestion des requêtes et des plaintes, nous avons également respecté le budget qui était de moins de 150 000\$.

EN BREF

La mise en place du comité de pilotage a permis de faire évoluer les systèmes et d'ajouter, au cours de l'année 2010, de nouvelles fonctionnalités comme la gestion de la confidentialité et les rapports de statistiques sur les délais de réalisation, qui rendent l'outil encore plus efficace et apprécié des utilisateurs. Le projet a également permis, à l'équipe de développement de COGEP inc., d'améliorer ses connaissances sur la connectivité en temps réel, avec la base de données Oracle. Ce niveau de connaissance sera très appréciable pour ses projets dans le domaine public et parapublic, car ceux-ci utilisent plusieurs applications supportées par la base de données Oracle.

À propos de COGEP

Fondée en 1989, COGEP est une entreprise de Québec spécialisée dans la conception de logiciels de gestion de la maintenance assistée par ordinateur et de solutions de gestion des actifs. En 2006, COGEP a remporté le prix « Maillage des partenaires » du concours *Impact Microsoft* et, pour célébrer ses 20 ans d'excellent service, la compagnie entend explorer de nouvelles avenues afin de poursuivre sa croissance pour l'année en cours. Pour découvrir les fonctionnalités complètes et les bénéfices que peut apporter Guide Ti, visitez dès maintenant le www.cogep.com.

Pour communiquer avec COGEP :

Sans frais : 1 877 424-2503 • Télécopieur : 418 626-3373 • courriel : ventes@cogep.com

