

COM24Pour diffusion **IMMÉDIATE**

LA VILLE DE CHÂTEAUGUAY LANCE SA NOUVELLE PLATEFORME NUMÉRIQUE AU SERVICE DES CITOYENS

Châteauguay, le 2 juin 2021 – Engagée depuis quelques années à améliorer ses communications et son service aux citoyens, la Ville de Châteauguay a lancé le 2 juin sa toute nouvelle plateforme numérique, MonDossier. Disponible en ligne et au moyen d'une application pour téléphone mobile, ce système, exploitant la plateforme Salesforce, a notamment comme objectif de contribuer à mieux répondre aux demandes et requêtes de la population et de tenir les citoyens informés sur divers sujets, le tout en fonction de leurs préférences.

Ce virage numérique de la Ville a commencé en 2018 par la refonte complète du site Web dont la nouvelle mouture a vu le jour l'an passé avec une facture visuelle épurée, une navigation entièrement repensée afin d'être plus intuitive et adaptée à tous les appareils de même que des contenus complètement revus et rédigés en gardant en tête les besoins de la population.

« Aujourd'hui, la Ville de Châteauguay entre à l'ère des services aux citoyens avec une technologie à la fine pointe! » C'est en ces mots que s'est réjoui le maire de Châteauguay, Pierre-Paul Routhier, en introduction au lancement de la nouvelle plateforme. « C'est un système innovateur que nous léguons aux futures générations de notre municipalité qui permettra à la Ville de devenir un leader dans ses interactions avec les citoyens », a-t-il poursuivi.

Voici les principales particularités du système :

- **Meilleur suivi des requêtes citoyennes**

Que ce soit par téléphone, en personne, sur le site Internet ou par l'application mobile, l'historique des communications d'un citoyen avec la Ville se retrouve rassemblé sur la plateforme. Le citoyen peut consulter son dossier pour suivre l'évolution de sa requête et demander des précisions au besoin.

Plus important encore, le système permet également, en centralisant les demandes et requêtes en un seul endroit, une meilleure gestion de celles-ci, ce qui amène donc une optimisation des processus de travail au sein l'appareil municipal.

- **Système de communications personnalisées avec les citoyens**

MonDossier permet aussi l'envoi par la Ville de notifications et d'alertes sur de nombreux sujets, dont les situations d'urgence, et ce, en fonction des préférences des citoyens, que ce soit par message texte, courriel, message téléphonique ou notification sur l'application mobile.

- **Banque de connaissances unique**

La plateforme comprend également une banque de connaissances qui est interreliée en temps réel au contenu du site Web. Ainsi, que ce soit en personne, au téléphone ou en ligne, les citoyens obtiennent la même information à jour.

- **Outil de gestion en temps réel**

La plateforme permet également d'obtenir des données en temps réel sous la forme de tableaux de bord. Cet accès facilitera la planification des budgets et des travaux des différents services municipaux et permettra aux membres du conseil de mieux cerner les enjeux réels de la population.

- **Système flexible et évolutif qui facilite l'amélioration continue**

Une autre innovation est la facilité d'adapter et de faire évoluer les interfaces pour les citoyens et les employés de la ville. Ainsi, si la Ville devait apporter des modifications, elles s'effectuent simultanément et en quelques secondes tant sur la plateforme en ligne que sur l'application mobile, et ce, sans aucune programmation, ce qui est un avantage considérable par rapport à la plupart des autres systèmes dont les applications mobiles n'offrent pas une telle flexibilité.

- **Données personnelles sécurisées**

La Ville s'est assuré que la protection des renseignements personnels soit au cœur de ce nouveau système. Ainsi, les données sensibles des citoyens sont notamment encryptées et hébergées sur un serveur de AWS Canada, un joueur majeur dans le domaine des services infonuagiques.

Évolutions à venir

Les requêtes et demandes citoyennes sont le point de départ de plusieurs évolutions à venir. Dans les années à venir, la Ville envisage notamment :

- d'offrir la possibilité pour les citoyens de demander leurs différents permis directement en ligne.
- de mettre sur pied un nouveau système de réservation pour les activités sportives et culturelles ainsi que les différents plateaux sportifs.

Les citoyen.nes sont invité.e.s à se créer un compte, et ce, dès maintenant, en visitant le mondossier.ville.chateauguay.qc.ca et à télécharger l'application mobile disponible sur Android et iOS.

Citations

« Le conseil s'était engagé à améliorer le service aux citoyens et à créer un sentiment de fierté au sein de l'appareil municipal. En voyant l'ensemble des directions participer et en assistant ce soir au lancement de MonDossier, je peux dire : mission accomplie ! »

- *Pierre-Paul Routhier, maire de la Ville de Châteauguay*

« Le service aux citoyens est vraiment au cœur de nos préoccupations. Depuis le début du projet, nous avons travaillé avec l'ensemble des directions afin de répondre aux besoins de la population et pour améliorer le dialogue et le suivi avec elle. De même, nous sommes maintenant en mesure d'ajuster nos contenus et nos messages en fonction des préoccupations des citoyens. »

- *Stéphanie Gosselin, directrice des communications et des relations publiques de la Ville de Châteauguay*

« La principale innovation de ce système, c'est la facilité d'adapter et de faire évoluer les interfaces pour les citoyens et les employés de la Ville. Cela permettra de constamment améliorer les communications et les processus de travail, tout en générant des données et des rapports qui faciliteront la gestion de la Ville. »

- *Jean Lanoix, concepteur principal du projet et gestion du changement*

« La plateforme a été conçue sous le principe de la programmation schématisée, ou *low-code*, qui consiste à donner à une organisation des outils de configuration et de développement pour adapter les interfaces et les automatisations à leur processus de travail sans nécessiter de connaissances en programmation. »

- *Jean-François Labbé, architecte de solutions*

Faits saillants

- Virage technologique entrepris il y a deux ans qui dans une première phase a consisté en la refonte complète du site Web et dans une deuxième phase à lancer un nouveau système de relation avec les citoyens. D'autres évolutions sont à venir, notamment la possibilité d'obtenir des permis en ligne.
- La plateforme MonDossier a coûté une fraction du prix en comparaison de systèmes similaires et comporte des avantages inégalés à l'égard de la flexibilité et de l'adaptabilité des interfaces et contenus.
- Châteauguay est la première ville au Québec à implanter le système Salesforce adapté pour les services publics. Salesforce est l'une des plus importantes plateformes d'optimisation de la relation avec les clients (CRM) sur le marché.
- La Ville cessera d'utiliser l'ancienne plateforme de requêtes citoyennes, soit B-CITI, à compter du 3 juin 2021.

-30-