

## ÉTUDE DE CAS

# Énergie CMB

## Comment Énergie CMB a augmenté son efficacité de 25 % avec sa nouvelle plateforme de gestion ?

Situé à moins de dix minutes du centre-ville de Trois-Rivières, Énergie CMB est une référence pour le ski de fond en Mauricie. En hiver, le centre offre plus de 25 km de sentiers de ski de fond, 15 km de fat bike et 8 km de raquette pour tous les niveaux.

### Les défis

Lors des journées froides, les skieurs ont hâte d'être dans les pistes et ne veulent surtout pas attendre dans une file. Pour Énergie CMB, l'objectif principal était donc d'améliorer l'expérience des visiteurs.

Le centre cherchait aussi à regrouper ses opérations au sein d'un seul outil. L'équipe travaillait auparavant avec plusieurs programmes dispersés : un pour la gestion de la billetterie, un pour la location d'équipement et un autre pour la gestion financière. L'information était éparpillée, ce qui compliquait les opérations et allongeait les files d'attente. Il était aussi difficile d'avoir une vue d'ensemble de l'achalandage et des revenus, ce qui générait de la frustration.

L'équipe désirait pouvoir se concentrer sur l'accueil pour que les skieurs partent rapidement chausser leurs skis.



Énergie CMB, Trois-Rivières

## Solution

---

Énergie CMB a choisi Endorphine, une plateforme québécoise conçue pour les organisations de plein air. La station peut maintenant gérer la billetterie, les abonnements saisonniers, les rapports financiers et les profils clients depuis une seule interface.

Quand les skieurs arrivent en grand nombre, l'équipe peut ainsi se concentrer sur ce qui compte, soit bien les accueillir et les diriger rapidement dans les pistes. L'utilisation de codes promos permet aussi une meilleure mise en marché, notamment pour les préventes d'abonnements de saison.

Pour les employés, le changement est tout aussi concret avec un seul programme à maîtriser, au lieu de nombreux outils éparpillés.

## Résultats

---

Selon Charles Hébert, directeur d'Énergie CMB, l'équipe a constaté une **amélioration de 25 % de son efficacité**. L'équipe consacre moins de temps aux tâches manuelles et davantage à l'accueil des skieurs. La formation des employés est aussi plus rapide, puisqu'ils n'ont qu'un seul outil à ouvrir pour l'ensemble des opérations.

Pour les clients, l'achat des abonnements de saison et des billets journaliers peut maintenant se faire directement en ligne, ce qui réduit le temps d'attente sur place.

Endorphine contribue également à offrir une expérience plus professionnelle dès le premier contact avec le centre, ce qui renforce la crédibilité de l'organisation. Simple, rapide et efficace !

## Conclusion

---

Énergie CMB continue de faire évoluer ses opérations avec Endorphine. Le centre a récemment intégré le formulaire d'acceptation des risques juste avant le paiement ce qui répond aux exigences de leur assureur. L'objectif demeure le même : améliorer l'expérience des visiteurs !

[Visitez le site d'Énergie CMB](#)

*« Au CMB, les sorties de ski commencent sur Endorphine! Grâce à la plateforme, les skieurs peuvent passer moins de temps à l'accueil et profiter au maximum de leur journée de ski. »*

— Charles Hébert, directeur, Énergie CMB

## Questions fréquentes

### Qu'est-ce que Endorphine et à qui s'adresse la plateforme ?

Endorphine est une plateforme québécoise de billetterie combinant la [gestion des accès journaliers et des abonnements de saison](#), les [réservations d'hébergements](#), la [location d'équipement](#), la gestion des opérations ainsi que les [rapports de ventes](#) en un seul outil. Elle s'adresse aux gestionnaires de petites, moyennes et grandes organisations de l'industrie du plein air et du tourisme de nature au Québec.

### Où sont hébergées les données ?

Endorphine repose sur une infrastructure hébergée sur *Microsoft Azure*, reconnue pour ses plus hauts standards de sécurité et de fiabilité, avec des données entièrement stockées localement, au Canada.

### Quel type de support technique offre Endorphine ?

Endorphine offre un soutien technique 7 jours sur 7 pour les urgences et du lundi au vendredi de 9h à 17h pour les demandes générales. Les demandes des clients sont généralement prises en charge en moins de deux heures par notre équipe basée à Québec. Il s'agit donc d'un gage de fiabilité pour les équipes sur le terrain.