

# Étude de cas

Gouvernement

**RICOH**  
imagine. change.  
imaginer. changer.

## COMTÉ DE MADERA, CALIFORNIE

Mettre en œuvre des solutions technologiques novatrices pour faire progresser la mission du comté.

« Ricoh était prêt à prendre les mesures nécessaires afin de fournir une assistance et des occasions à tous nos services départementaux. Ils ont été un véritable partenaire, pas un simple fournisseur. »

—Eric Fleming  
Directeur municipal,  
Comté de Madera

### À PROPOS DU CLIENT

Le comté de Madera en Californie est situé dans la Vallée centrale et le district de la Sierra Nevada au nord du comté de Fresno en Californie. Desservant une population de plus de 152 000, la mission du gouvernement du comté est de desservir l'intérêt du public de façon financièrement responsable en fournissant un service à la clientèle efficace et rentable, en promouvant la santé et la sécurité publique, tout en créant de nouvelles possibilités de partenariats au moyen d'une économie diversifiée.

### DÉFI

Comme plusieurs organismes gouvernementaux des États-Unis, le comté de Madera devait trouver des façons novatrices de réaliser sa mission de servir le public en devant composer avec des budgets restreints et des niveaux de personnel réduits. Le comté possédait un parc d'appareils d'impression vieillissant dont des installations dataient de 2004 et plusieurs appareils avaient été remis à neuf, ce qui entraînait une augmentation des coûts d'entretien. De plus, il y avait plus de 400 appareils autonomes dans l'ensemble des services départementaux qui augmentaient les coûts d'impression. En outre, chaque service avait cloisonné les logiciels de flux de travaux administratifs afin de les personnaliser en fonction des besoins uniques des services, ce qui entravait le partage de l'information entre les services. Finalement, les départements du comté allaient déménager dans une installation partagée qui n'avait pas l'espace adéquat pour entreposer les quelques 100 classeurs à quatre tiroirs du comté remplis de dossiers papier.

### SOLUTION

Ayant déjà une relation de plus de 20 ans avec le gouvernement du comté de Madera, Ricoh s'est associé au comté afin de traiter ses nombreux besoins et de trouver des solutions novatrices afin d'améliorer son flux de travaux et de réduire les coûts associés à sa gestion de l'impression et de documents. L'équipe Ricoh a travaillé directement avec chacun des départements pour s'assurer que les besoins uniques étaient satisfaits, écouter les préoccupations et offrir des conseils sur des solutions personnalisées afin de répondre aux exigences des départements. Ricoh a conçu un rajustement de parc à plusieurs étapes afin de remplacer les appareils d'impression vieillissants par des produits multifonctions (MFP) Ricoh plus rentables ayant des capacités de numérisation, d'impression et de copie en réseau.

#### DÉFI

- Rajustement d'un parc d'appareils vieillissants et réduction des coûts d'impression
- Amélioration du partage d'information entre les départements
- Trouver une solution pour l'entreposage des dossiers dans une nouvelle installation

#### SOLUTION

- Un rajustement de parc en plusieurs étapes avec des MFP rentables
- Solutions logicielles pour permettre le partage d'information entre les départements
- Un plan de conversion sécuritaire des anciens dossiers aux fins de numérisation

#### RÉSULTATS

- Réduction des coûts de location et d'entretien du parc
- Économies annuelles d'environ 1,5 million \$ pour l'impression
- Flux de travaux rationalisé
- Remplacer les dossiers papier par une solution de documents numériques.

# Étude de cas

**RICOH**  
imagine. change.  
imaginer. changer.

Les services de gestion d'appareils proactifs de Ricoh aident les employés du comté à concentrer leur temps à desservir les électeurs plutôt qu'à réparer les appareils.

« Ricoh a élaboré un excellent plan pour introduire de nouveaux appareils plus économiques dans l'ensemble des services qui nous permettraient non seulement de réduire nos coûts d'impression et d'améliorer notre efficacité, mais aussi de progresser vers un environnement sans papier », affirme Eric Fleming, directeur municipal, comté de Madera.

L'équipe Ricoh a donné une formation exhaustive aux employés du comté afin de renforcer les meilleures pratiques en ce qui concerne l'impression économique et efficace. La formation a été bien reçue par les membres du personnel du comté qui ont appris comment utiliser le centre d'impression de production centralisé prévu afin de réduire les coûts liés à l'impression, ainsi que les fonctions avancées des MFP comme l'impression recto-verso et l'impression en noir et blanc plutôt qu'en couleur. « Tout le monde a apprécié la grande attention de l'équipe Ricoh qui a aidé nos employés à tirer le maximum de la technologie que nous avons maintenant », partage Darin McCandless, adjoint au directeur municipal.

En tirant parti des capacités des nouveaux MFP, l'équipe Ricoh a aussi développé des solutions logicielles de numérisation qui ont permis aux divers services départementaux de partager de l'information tout en maintenant les applications dorsales uniques développées pour leur flux de travaux. Ces solutions ont permis de réaliser plusieurs améliorations au niveau des flux de travaux, y compris permettre aux départements de numériser les dossiers fermés directement dans un programme Laserfiche. « Mettre en œuvre ce genre de solution automatisée nous a permis de réaliser d'importantes économies de ressources », dit Fleming.

## SOLUTION

Le rajustement par étape du parc d'appareils du comté de Madera permet au comté d'économiser 41 753 \$ annuellement sur les coûts de location par rapport à son parc précédent. Le comté économise 50 220 \$ additionnels sur les coûts d'entretien du parc. De plus, des économies d'environ 1,5 million \$ sont réalisées annuellement grâce aux pratiques d'impression plus économiques. On estime que la prochaine migration par étape permettra d'épargner 34 % sur les coûts associés aux modèles existants. De plus, les coûts de copie ont été réduits de 50 % par copie pour la plupart des appareils.

Les flux de travaux et le partage d'information ont été rationalisés à l'échelle des départements du comté grâce à l'automatisation personnalisée des logiciels pour le partage de documents. Le personnel du comté a également apprécié la nouvelle capacité d'accéder aux appareils en ligne pour voir quand le toner devait être remplacé, voir l'utilisation et gérer les fournitures plus efficacement.

Grâce à la conversion des dossiers au format numérique, on prévoit permettre au comté d'économiser plus de 200 000 \$ au cours de l'année financière actuelle et 300 000 \$ additionnels au cours des quatre prochaines années. Le comté prévoit utiliser l'expertise de Ricoh plus loin à l'avenir au moyen d'un centre de services partagés qui fournira des services de gestion de l'impression de production et de courrier. Un rajustement du parc d'imprimantes de bureau est également prévu à l'avenir.

[www.ricoh.ca](http://www.ricoh.ca)