



Étude de cas : Première nation de Westbank

La communauté de la Première nation de Westbank intègre la gestion du contenu d'entreprise pour améliorer l'expérience de la clientèle et du personnel tout en rehaussant l'efficacité et la conformité.

À propos du client

Située au Centre-Sud de la Colombie-Britannique, la Première nation de Westbank est une des huit communautés d'Okanagan, elle est composée de cinq réserves d'une superficie totale d'environ 5 340 acres. Il y a approximativement 855 membres de la Première nation de Westbank, dont la majorité demeure sur la réserve avec 9 000 résidents qui ne sont pas membres.



WESTBANK
FIRST NATION

La Première nation a mis en œuvre un des ensembles les plus complets de règles communautaires au Canada qui couvrent le développement et la réglementation des terres de réserve. Dans son administration, la Première nation de Westbank a plusieurs services communautaires importants, y compris : les services de garderie et préscolaires au centre de développement de l'enfant de Westbank, une église multiconfessionnelle et la maison de l'apprentissage Sensisyusten, une école primaire allant de la maternelle à la sixième année.

Le cadre culturel de la nation Syilx (Okanagan) est bâti sur ses connaissances transmises de génération en génération par la tradition orale. Lorsqu'ils racontent leurs histoires, les *Chaptikwl*, les membres de la nation Syilx rallument la flamme de braises qui ne demandent qu'à brûler. Les *Chaptikwl* illustrent le processus *Enowkinwixw*, une pratique ou une discipline culturelle qui décrit comment planifier, résoudre des problèmes et des conflits, prendre des décisions ou élaborer un plan d'action.

Dans cette histoire, les quatre chefs, Skemxist (Black Bear), Siya (Saskatoon Berry), Spitlem (Bitter Root), Ntyxtix (King Salmon) se sont réunis pour élaborer un plan pour nourrir les *Stelsqilxw* (les prochains êtres humains). L'histoire raconte comment les perspectives divergentes des quatre chefs ont été rapprochées pour alimenter la discussion, la résolution de problèmes, la prise de décisions et l'élaboration du plan.

Les *Chaptikwl* illustrent le processus *Enowkinwixw*, une pratique ou une discipline culturelle qui décrit comment planifier, résoudre des problèmes et des conflits, prendre des décisions ou élaborer un plan d'action. Ce processus rapproche les gens pour leur permettre de discuter d'enjeux spécifiques. Il accueille, encourage et soutient l'expression des différents points de vue qui peuvent parfois être opposés les uns aux autres. Le processus *Enowkinwixw* accueille la tension qui émerge et s'en sert pour favoriser la compréhension collective ou pour créer une approche partagée à l'égard d'un problème ou d'un enjeu.

-Simon Fraser University, « The Syilx Cultural Framework ».

Défis

- Tâches manuelles chronophages sujettes aux erreurs
- Silos interservices nuisant à la transparence et au partage
- Procédures manuelles freinant la soumission en temps opportun des documents de conformité auprès des entités de gouvernance
- Accès aux services inefficace et ne répondant pas aux normes pour les employés et les membres

L'équipe de la direction de la Première nation de Westbank a reconnu le besoin d'intégrer la gestion du contenu d'entreprise en faisant appel à une solution qui s'attaquerait aux silos divisant les services et qui rehausserait l'efficacité de la réponse aux demandes internes. La gestion de l'information impliquait de nombreuses tâches manuelles qui étaient complexes et ennuyeuses. L'organisation a également reconnu que les demandes internes, comme les notifications et les rapports de changement des employés, devaient également être numérisées et automatisées, afin de redonner du temps aux employés qui géraient manuellement les fichiers passant d'un service à un autre.

De plus, puisqu'elle doit gérer plus de 4 400 propriétés ainsi que des procédures intenses liées à la documentation des impôts fonciers, elle reconnaissait son besoin de rehausser l'efficacité de sa gestion des dossiers. Une majorité de ses documents essentiels de gestion des dossiers et des impôts fonciers se fiaient sur le classement hors site, entraînant d'importants frais de stockage ainsi que des frais supplémentaires importants d'essence pour entreposer et récupérer les boîtes.

Solutions

- Partenariat entre l'organisation et Ricoh qui soutient entièrement les employés
- Services de gestion de contenu d'entreprise (GCE) de Laserfiche
- Numérisation des documents et procédures automatisées
- Conformité accrue aux entités de gouvernance

« En nous associant à Ricoh, nous avons pu élargir nos efforts de transformation numérique, notamment par l'adoption d'applications de gestion des flux de travaux et des formulaires qui automatisent les procédures et exploitent les métadonnées pour améliorer la production de rapports et accélérer les délais d'exécution. Être capable d'accéder à tout depuis un emplacement central a permis au personnel d'être plus indépendant et autonome et est un autre important avantage de notre partenariat. »

– Chad Rota,
Superviseur, Gestion des dossiers et de l'information

Après avoir exploré toutes les options, La Première nation de Westbank a sélectionné Laserfiche, une solution de GCE, pour répondre à ses besoins. Grâce au soutien de Ricoh, elle a su profiter efficacement de la solution Laserfiche pour de nombreuses procédures internes dans différents services en rationalisant les approbations et la gestion des dossiers au moyen de l'acheminement automatisé des documents. En plus de permettre des économies de temps, la solution offre la souplesse nécessaire pour continuer de favoriser la santé et la sécurité des employés grâce aux signalements automatisés des incidents et à des procédures qui fournissent des renseignements axés sur les données.



L'outil Laserfiche Forms est l'un des plus importants éléments de la GCE. Son contenu peut être modifié numériquement sans avoir à être acheminé entre les différentes équipes aux fins d'examen. Ce système a été complètement adopté et intégré dans toute l'organisation, y compris les services des finances et des ressources humaines et les services juridiques. Cela a appuyé la diffusion de l'information dans l'organisation par la création d'un portail libre-service pour les employés qui ont maintenant l'indépendance de naviguer dans les formulaires, les demandes en attente et leurs documents connexes. De plus, le portail de demandes est hébergé au moyen de l'outil Laserfiche Forms, dont les formulaires peuvent être facilement modifiés et mis à jour avec des ressources nouvellement disponibles.

Plus précisément, les demandes de notification de changement des employés sont automatiquement remplies dans la solution Laserfiche au moyen d'un flux de travaux automatisé, avec une notification envoyée à l'équipe du service de la paie afin qu'elle soit passée en revue et approuvée. Cette procédure entièrement numérisée a rehaussé l'efficacité et la satisfaction des employés, puisque les demandes sont résolues plus rapidement, en plus de permettre à l'organisation de libérer l'espace de stockage des documents.

« Être capable d'accéder à tout depuis un emplacement central a permis au personnel d'être plus indépendant et autonome », explique Chad Rota.

Résultats

- Partage de documents et production de rapports à leur égard en temps réel et de manière plus rapide, plus sécuritaire et exempte d'erreurs
- Importantes améliorations de l'efficacité d'exploitation
- Économies de temps et de ressources
- Délais de récupération des documents passant à quelques secondes
- Améliorations liées à la santé et à la sécurité des employés permises par les renseignements
- Utilisation plus efficace des actifs immobiliers

En plus de créer une culture numérique à long terme, Ricoh a offert à la Première nation de Westbank une vue d'ensemble des conditions de travail pour ses employés, améliorant ainsi la santé et la sécurité des employés, notamment grâce à l'automatisation de procédures comme le signalement des incidents. Grâce à la fonction sophistiquée de signalement, l'organisation peut désormais identifier les tendances en matière de santé et de sécurité ainsi que prendre des décisions plus informées et axées sur les données dans le but d'améliorer les conditions d'emplacements précis. Ce système aide aussi à soutenir les exigences de conformité en matière de développement de politiques alors que la Première nation de Westbank soumet des rapports annuels aux entités de gouvernance régionales et nationales au Canada. Les employés peuvent extraire des données pertinentes des réponses aux incidents et remplir ces formulaires plus rapidement et précisément.

Depuis la mise en œuvre, il y a plus d'une décennie, la Première nation de Westbank a travaillé avec Ricoh pour croître ses efforts de transformation numérique en adoptant des applications de gestion des flux de travaux et des formulaires dans le but d'automatiser les procédures d'affaires et d'utiliser les métadonnées pour améliorer les rapports et les délais d'exécution.

Grâce à son partenariat avec Ricoh Canada, la Première nation de Westbank a été en mesure d'établir des solutions reproductibles qui peuvent être appliquées à une variété de procédures, ce qui lui a permis d'optimiser ses ressources tout en permettant à ses employés d'être plus autonomes et moins dépendants des fichiers papier. Les documents peuvent être récupérés en quelques secondes, ainsi les employés peuvent travailler plus efficacement et être plus responsabilisés par rapport aux procédures centrales. Atteindre de telles économies en temps et en ressources s'est traduit en réduction des coûts opérationnels et des allocations de personnel, ce qui permet à l'organisation d'être plus efficace.

Aujourd'hui, l'organisation utilise son système de GCE pour traiter numériquement tous les documents liés aux comptes d'impôts fonciers et les stocker dans un endroit centralisé, éliminant ainsi les fichiers perdus par la facilité de leur recherche. La procédure exige maintenant moins de papier : elle nécessitait auparavant cinq étages de tablettes du plancher jusqu'au plafond contenant plus de 4 000 dossiers. Ces espaces de stockage ont depuis été convertis en espaces de travail fonctionnels, ce qui représente une autre victoire.

Enfin, l'organisation Ricoh est heureuse de continuer d'offrir ses ressources pour bâtir des relations positives avec les communautés et les intervenants autochtones. En 2023, elle a obtenu la certification bronze du programme de relations progressistes avec les Autochtones (PAR) du Conseil canadien pour le commerce autochtone. Ricoh cherche activement à acquérir de la sagesse et à obtenir la vérité par le dialogue et l'apprentissage. Nous investissons dans la sensibilisation et la compréhension à l'égard des cultures autochtones et nous agissons toujours avec honnêteté et intégrité dans le cadre de nos interactions avec les communautés autochtones.

« Nous avons l'occasion de rehausser la conformité, la transparence et l'efficacité. Avec l'aide de Ricoh, nous avons pu transformé de manière numérique nos procédures documentaires et accomplir bien plus encore. »

– Chad Rota,
Superviseur, Gestion des dossiers et de l'information



Découvrez-en plus sur la façon dont Ricoh peut optimiser votre système de gestion de contenu d'entreprise en visitant la page de [Laserfiche](#). Pour en apprendre davantage sur la certification du PAR obtenue par Ricoh, visitez la [page des programmes de Ricoh](#).