

Étude de cas : Municipalité de Springwater

Un système de gestion des documents gouvernementaux permet d'économiser du temps et améliore les relations avec les résidents



À propos du client

Située entre la ville de Barrie et la ville de Wasaga Beach, et à seulement 100 kilomètres au nord de Toronto, la municipalité de Springwater fournit à ses résidents un accès à un large éventail d'événements culturels et urbains en Ontario. Son emplacement enviable avec ses paysages pittoresques et son style de vie abordable a permis à Springwater de se classer dans la liste des 100 meilleurs endroits pour vivre au Canada de MoneySense. Le personnel de la municipalité de Springwater ne ménage aucun effort pour maintenir sa bonne réputation et la qualité de vie exceptionnelle de ses 22 700 résidents.

Défis

- Les dossiers papier créaient des silos et interféraient dans la collaboration entre les services;
- Besoin de plus d'espace de stockage;
- Perte de temps à trouver et accéder aux dossiers papier;
- Retard dans la livraison de dossiers aux résidents et à l'accès à l'information causant du tort à la réputation de transparence.

La santé d'une municipalité dépend de la tenue précise et détaillée des dossiers et bien que la municipalité de Springwater tenait beaucoup de dossiers, elle avait un sérieux problème pour les stocker et y accéder. Cette étude de cas portant sur un système de gestion des documents décrit comment les choses se sont passées lorsque la municipalité de Springwater s'est tournée vers Ricoh pour trouver une solution.

Karen Way, greffière adjointe de la municipalité de Springwater, explique : « tout était très compartimenté. J'appelais ça nos silos. Chaque service avait son propre lecteur réseau et système de classement, et aucun autre service n'y avait accès. »

« Ricoh a été un excellent partenaire et je le recommanderais à toute municipalité voulant numériser ses dossiers. L'équipe était présente à chaque étape et n'a jamais eu peur de relever des défis. Nous avons été très exigeants envers l'équipe et elle nous a livré un produit bien au-delà de nos attentes ».

— Karen Way, greffière adjointe de la municipalité
de Springwater

Les dossiers actifs étaient entreposés dans une pièce au-dessus des bureaux de la municipalité. Ils occupaient cinq étagères et leur nombre grandissait à une vitesse alarmante. Le personnel perdait beaucoup de temps à chercher des documents sur site et hors site et les coûts augmentaient. La dépendance aux dossiers papier et le manque d'intégration des services rendaient difficile pour le personnel de la municipalité de travailler en collaboration.

Karen Way ajoute : « Il avait beaucoup de répétition. On ne pouvait pas facilement accéder ou trouver quoi que ce soit sur lequel quelqu'un d'autre avait travaillé et on ne savait jamais si on avait ou non en main le dossier final. Ça rendait l'accès très difficile aux dossiers finaux une fois complétés. »

Les dossiers papier disparaissaient occasionnellement ou étaient retardés lorsque les membres du personnel partaient en vacances, n'avançant pas parfois pendant des semaines. De plus, comme fouiller dans les dossiers exigeait beaucoup de temps, toute demande de dossiers entreposés était longue à remplir. Même si la municipalité respectait toujours les échéanciers pour répondre aux demandes d'accès à l'information et aux demandes des résidents, elle voulait améliorer le délai d'exécution pour avoir une meilleure réputation en matière d'ouverture et de transparence.

Solutions

- Les documents de la municipalité ont tous été numérisés grâce au système de gestion des documents gouvernementaux de Ricoh.
- Tous les anciens et présents documents ont été numérisés et téléversés à un seul emplacement numérique accessible à tous les services.

« Nous avons choisi Ricoh parce qu'il avait de l'expérience avec le logiciel que nous cherchions à mettre en œuvre; il avait le personnel de soutien que nous recherchions et il a vraiment pris le temps de comprendre nos besoins », explique Karen Way.

En exploitant la technologie Laserfiche, Ricoh a numérisé l'entièreté du système de gestion de documents gouvernementaux. Au cours de la mise en place, Ricoh a numérisé et téléversé tous les documents précédents et actuels que possédait la municipalité et a créé un seul système de gestion des dossiers unifié auquel tous les services pourraient accéder.

Karen Way souligne : « Ricoh a été un excellent partenaire et je le recommanderais à toute municipalité voulant numériser ses dossiers. L'équipe était présente à chaque étape et n'a jamais eu peur de relever des défis. Nous avons été très exigeants envers l'équipe et elle nous a livré un produit bien au-delà de nos attentes ».

Résultats

- Besoin réduit d'espace de stockage physique;
- Meilleure collaboration, réduction des reproductions et élimination des goulots d'étranglement du personnel;
- Économie de temps grâce aux nouveaux flux de travaux et formulaires ainsi qu'aux nouvelles fonctionnalités de recherche;
- Meilleure satisfaction des résidents et perception de la transparence en raison de la livraison plus rapide des documents.

Depuis la mise en place de la solution de gestion de documents, la municipalité de Springwater a vu plusieurs améliorations pour son personnel de même que pour les résidents qu'elle sert.

Avec tous les anciens documents maintenant numérisés, l'espace nécessaire pour entreposer les documents actifs a presque été réduit de moitié et deux des cinq étagères d'entreposage ont été retirées.

Étant donné que tous les services peuvent maintenant avoir accès à un seul document numérisé, les dossiers ne sont plus vulnérables aux erreurs de reproduction. Cela permet au personnel d'économiser du temps en lui évitant de vérifier et de revérifier des dossiers avant qu'ils partent au conseil. De plus, il a éliminé les goulots d'étranglement lorsqu'un employé n'est pas présent pour une durée de temps considérable.

Karen Way ajoute : « Nous pouvons maintenant facilement et rapidement faire circuler des dossiers entre les services et obtenir une seule version finale sans avoir plusieurs copies. »

Le système de gestion des dossiers numériques a également créé de nouveaux flux de travaux qui économisent du temps. Le traitement de formulaires pour les demandes d'accès à l'information, par exemple, est maintenant disponible en ligne et les résultats de recherche sont disponibles instantanément pour le personnel. Cela a amélioré les relations avec les résidents et la réputation de transparence de la municipalité, puisque le personnel peut rapidement et facilement répondre à toute demande de documents sur-le-champ.

En imaginant l'avenir, Mme Way envisage plusieurs nouvelles avenues possibles pour gérer les dossiers de la municipalité de manière encore plus efficace en utilisant la solution de Ricoh : « Nous pensons mettre en place une procédure de comptes créditeurs pour pouvoir envoyer les factures numériquement et nous pensons gérer la majorité de nos licences et permis au moyen de nos procédures de formulaires. »

« Le système de gestion des documents a rehaussé la satisfaction des résidents. Lorsque nous recevons des appels maintenant, nous n'avons plus besoin de rappeler plus tard pour prendre le temps de courir pour trouver un document. Nous pouvons maintenant obtenir le document instantanément pendant que la personne nous explique la situation et répondre tout de suite à la demande. »

— Karen Way, greffière adjointe de la municipalité de Springwater

Pour lire d'autres études de cas sur le système de gestion de documents ou en apprendre sur davantage sur la conformité et la numérisation des documents au moyen de la gestion du contenu d'entreprise, visitez notre site Web.



Pour lire d'autres [études de cas](#) sur le système de gestion de documents ou en apprendre sur davantage sur la conformité et la numérisation des documents au moyen de la gestion du contenu d'entreprise, visitez notre [site Web](#).

Ricoh Canada, Inc. 100-5560 Explorer Drive, Mississauga, ON L4W 5M3 | 1 800 63-RICOH © 2023 Ricoh Canada Inc. Tous droits réservés. Ricoh® et le logo Ricoh sont des marques de commerce de Ricoh Company, Ltd. Toutes les autres marques de commerce sont la propriété de leurs propriétaires respectifs. Le contenu de ce document, de même que l'apparence, les fonctions et les caractéristiques des produits de Ricoh peuvent changer de temps à autre sans préavis. Les produits montrés comportent des fonctions optionnelles. Même après avoir pris toutes les précautions possibles pour assurer l'exactitude de l'information, Ricoh ne fait aucune déclaration ni ne garantit l'exactitude de l'information contenue dans le présent document et n'accepte aucune responsabilité à l'égard de toute erreur ou omission dans ledit texte. Les résultats réels peuvent varier selon l'utilisation faite des produits et des services, ainsi que les conditions et les facteurs pouvant affecter la performance. Les seules garanties relatives aux produits et services de Ricoh sont exposées dans les énoncés de garantie formelle s'y rattachant.

RICOH
imagine. change.