

# Étude de cas

juridique

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

Les services d'examen gérés de Ricoh aident une société d'avocats à régler une affaire de caviardage de renseignements à l'improviste — tout en réduisant les coûts

*Le projet de caviardage a été achevé en seulement 12 heures — la moitié du temps alloué et une économie de 80 % pour la société d'avocats.*

## À PROPOS DU CLIENT

Les sociétés d'avocats sont habituées à l'incertitude quand il s'agit de l'issue d'une affaire ou d'un procès. De nouvelles preuves peuvent émerger, ce qui permet de jeter un regard neuf sur les faits. Les jurés pourraient ne pas parvenir à un verdict, ce qui entraîne un nouveau procès ou même l'abandon de l'affaire. L'avocat adverse peut faire un argument si formidable que le verdict tombe en sa faveur.

Les meilleurs avocats savent qu'ils doivent être constamment préparés à la loi de Murphy, surtout avec autant d'informations à saisir, transformer et gérer. Les sociétés d'avocats sont facilement débordées, car elles essaient de minimiser le risque de mauvaise gestion de l'information tout en respectant les délais judiciaires critiques.

L'une des sociétés d'avocats en litiges les plus en vue aux États-Unis affronte l'ambiguïté chaque jour, car elle aide ses clients à obtenir justice auprès des personnes et des institutions qui leur nuisent. La société prend en charge des cas et des causes que peu d'autres sont prêts à défendre — remportant souvent des sommes importantes pour ses clients, établissant un nouveau précédent juridique et apportant des changements.

Elle n'est pas devenue une société de premier rang en n'étant pas préparée. Cependant, parfois l'inattendu se produit et une action rapide est requise. Ainsi, lorsque les documents pour une importante affaire de soins de santé soumise aux lois de confidentialité de l'HIPAA sont revenus sans que les informations d'identification nécessaires aient été caviardées, la société avait besoin d'un partenaire compétent et minutieux pour corriger les erreurs rapidement et à moindre coût.

### DÉFI

- Délai serré pour soumettre les dossiers caviardés au tribunal et à l'avocat adverse
- Informations dans 30 feuilles de calcul Excel® multi-onglets converties à près de 7 000 pages TIFF
- Jusqu'à 10 000 \$ d'amendes par incident si l'information n'est pas complètement caviardée

### SOLUTION

- Les services d'examen gérés de Ricoh se sont engagés à concevoir une solution de caviardage numérique rapide et rentable
- Approche « ralentir pour mieux accélérer »
- Caviardage effectué dans les fichiers Excel d'origine pour accélérer le processus et réduire les coûts

### RÉSULTATS

- Caviardage terminé en 12 heures — la moitié du temps alloué et une économie de 80%
- Les dossiers caviardés soumis au tribunal et à l'avocat adverse à temps
- Ricoh a démontré ses compétences en gestion de processus et a posé les bonnes questions

## Étude de cas

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

La société travaillait déjà avec l'équipe des services de découverte électronique de Ricoh dans l'un de ses bureaux de la côte Est et elle a entendu parler d'un des nouveaux services de Ricoh — les services d'examen gérés. En tant que l'un des plus importants fournisseurs de services de documents légaux aux États-Unis, Ricoh semblait être mieux placé que quiconque pour gérer un délai extrêmement serré avec les soins nécessaires tout en limitant les coûts.

### DÉFI

Le caviardage n'est plus ce qu'il était, soit un processus manuel sur papier dans lequel les marqueurs étaient utilisés pour rendre illisible les zones d'informations d'identification personnelles. Maintenant, la plupart des informations de litiges sont électroniques, ce qui nécessite des outils et des techniques numériques pour supprimer les informations confidentielles du dossier public, telles que les numéros de téléphone et les numéros d'assurance sociale.

Cette société d'avocats comptait à l'origine sur une entreprise de recrutement pour une solution de caviardage. Cependant, les dossiers ont été retournés au bureau de la côte Est incomplets et criblés d'erreurs quelques jours avant qu'il ne soit remis au tribunal et aux avocats adverses. Un délai supplémentaire de deux jours leur a été accordé. Malgré tout, ils craignaient que le travail de caviardage ne soit pas fait à temps.

Il y avait 30 feuilles de calcul Excel® multi-onglets qui devaient être converties en près de 7 000 pages TIFF inaltérables, de sorte qu'aucune allégation de falsification d'information ne pouvait être soulevée. Chaque onglet de document Excel se transformait en au moins 55 pages une fois qu'il était converti en un fichier TIFF, ce qui créait de nombreuses pages vierges inutiles. Il faudrait une équipe de huit employés de découverte électronique de Ricoh, travaillant jour et nuit, pour caviarder toutes les informations requises d'identification personnelles des personnes nommées dans les documents — un travail qui s'élève à plusieurs milliers de dollars.

Bien que le coût semblait exorbitant pour la société d'avocats, ne pas s'assurer que toute l'information avait été caviardée représentait un coût beaucoup plus élevé. La société était passible d'amendes allant jusqu'à 10 000 \$ pour chaque incident mal géré.

Afin de respecter la date limite, la société d'avocats a estimé qu'elle n'avait pas d'autre choix que de se serrer la ceinture et de payer le coût élevé d'un processus de caviardage typique. Mais l'équipe de services d'examen gérés de Ricoh avait d'autres idées.

Il y avait 30 feuilles de calcul Excel® multi-onglets qui devaient être converties en près de 7 000 pages TIFF inaltérables, de sorte qu'aucune allégation de falsification d'information ne pouvait être soulevée.

### SOLUTION

Alors que le temps pressait, l'équipe de services d'examen gérés de Ricoh a fait une demande inhabituelle à la société d'avocats : ralentir pour mieux accélérer.

Ricoh a organisé une conférence téléphonique dans les 24 heures avec les partenaires de la société, les autres parties prenantes de la société et ses propres ressources internes pour discuter des alternatives au processus de caviardage numérique, qui prend du temps et qui coûte cher.

Au cours de cet appel, Ricoh a présenté plusieurs solutions potentielles qui, selon lui, pourraient réduire le temps de caviardage d'environ un tiers. Ricoh a ensuite fait appel à sa plus grande équipe de soutien à la découverte électronique pour déterminer laquelle des solutions proposées serait la plus viable et la plus efficace.

Un élément d'information découvert lors de l'appel était particulièrement révélateur : 99 % de chaque document devait être caviardé. Compte tenu de cela, Ricoh a d'abord pensé qu'il était logique d'utiliser une approche appelée caviardage inverse qui consiste à entourer l'information qui n'a pas besoin d'être caviardée — le contraire du processus

# Étude de cas

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

normal. Mais il y avait un problème. Il y avait des frais pour que les données soient traitées au moyen du système Relativity afin d'utiliser l'approche de caviardage inverse

Une autre solution semblait encore meilleure. Au lieu de caviarder les tableurs dans les images TIFF où il est difficile d'aligner des lignes et des colonnes, pourquoi ne pas travailler dans les fichiers Excel d'origine? Avec cette approche, Ricoh pouvait rechercher l'information limitée qui n'a pas besoin d'être caviardée et ensuite noircir les lignes d'information restantes. C'était un peu comme la bonne vieille approche papier et marqueur, mais numérisée. Une fois terminés, les fichiers TIFF étaient réellement caviardés.

La société d'avocats était emballée. Ricoh a travaillé avec le personnel informatique de la société d'avocats pour mettre en place un site FTP pour transférer les fichiers. En fin de compte, Ricoh a pu achever le projet de caviardage beaucoup plus rapidement que prévu et à moindre coût par rapport au processus traditionnel de caviardage numérique.

## RÉSULTATS

En ralentissant pour mieux accélérer, Ricoh a conçu une solution de caviardage beaucoup plus rapide que le processus numérique traditionnel et à bien meilleur coût. De plus, la transparence de Ricoh et son approche de travail d'équipe ont conduit à la solution ultime qui était nettement supérieure à la solution de caviardage initiale de la société.

### Délai d'exécution rapide, économies importantes

Une fois la solution acceptée par le groupe, le projet de caviardage a été achevé en seulement 12 heures, soit la moitié du temps prévu, avec beaucoup de temps pour fournir au tribunal et à l'avocat adverse une documentation de haute intégrité. De plus, les coûts ont été considérablement réduits par rapport à l'estimation initiale pour les services traditionnels de caviardage numérique. Au final, Ricoh a pu terminer le travail pour 80 % de moins que l'estimation initiale.

Alors que le temps pressait, l'équipe de services d'examen gérés de Ricoh a fait une demande inhabituelle à la société d'avocats : ralentir pour mieux accélérer.

### Contrôle de processus serré, transparence évidente

Ricoh a su faire valoir ses solutions de découverte électronique à la société d'avocats au début de l'engagement, démontrant ainsi ses compétences en gestion de processus et en posant des questions pour s'assurer que le travail de caviardage était bien fait. La société d'avocats a senti qu'elle avait un contrôle complet sur l'initiative sans avoir à faire le travail fastidieux du caviardage de l'information elle-même. C'était un changement apprécié par rapport à sa solution initiale d'entreprise de recrutement où aucune question n'était posée et où les résultats étaient truffés d'erreurs.

### Des services de découverte électronique complets

Les capacités de découverte électronique font partie du portefeuille de Ricoh depuis un certain temps. Avec l'ajout récent des services d'examen gérés, Ricoh dispose désormais d'une gamme complète de services que les sociétés d'avocats et les conseillers juridiques d'entreprise peuvent utiliser pour gérer le volume croissant d'informations générées par les procédures judiciaires. Comme les sociétés d'avocats ont de plus en plus besoin de services de caviardage et d'autres services d'examen de documents, elles peuvent être sûres que Ricoh est éprouvé et prêt à s'attaquer à l'affaire, quelle que soit la situation ou le contexte juridique.

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