

## Étude de cas : Lynn Housing Authority & Neighborhood Development



**Découvrez comment l'organisation Lynn Housing Authority & Neighborhood Development accélère l'accès au logement abordable grâce à la gestion de documents automatisée de Ricoh.**

### À propos du client

Lynn Housing Authority & Neighborhood Development (LHAND) est une agence multiservice située au Massachusetts. Sa mission consiste à aider les familles à revenu faible et modéré à trouver des logements sécuritaires, décents et abordables en favorisant l'indépendance économique et les occasions d'accession à la propriété. LHAND est la plus importante organisation fournissant des logements subventionnés du comté d'Essex et la plus importante agence administrative supervisant les programmes de versements mobiles de la part de l'État et du gouvernement fédéral au sein de la région de Northshore. En plus de posséder plus de 70 ans d'expérience en gestion des propriétés résidentielles, LHAND croit au soutien global des familles et s'attaque à l'instabilité du logement et à la pauvreté en adoptant une approche à plusieurs volets.



Son centre dédié au succès des familles (Family Success Center) réunit toutes les ressources du programme sous un même toit, dans deux succursales. Les familles ont accès à des services qui les aident à trouver et garder un logement, à accéder à des garderies, à développer des compétences, à chercher des emplois et bien plus encore.

### Défis

- Numériser les demandes de location et les documents connexes;
- Maintenir et améliorer les activités de la main-d'œuvre hybride;
- Mettre une technologie simple en place;
- Traiter un volume élevé de demandes de location dans une économie difficile.

**« Grâce au flux de traitement des demandes intégré à DocuWare, nous avons éliminé les enjeux liés à l'incohérence des noms de fichiers et des suivis de statut. Puisque tout est directement intégré au système, les demandes passent d'une personne à l'autre sans perdre le rythme. »**

– Sara Johnson, gestionnaire de programmes, Family Success Center, LHAND

Les responsables du traitement des cas de LHAND traitent de 800 à 1 000 demandes de logement chaque mois, lesquelles requièrent une grande quantité d'entrées manuelles de données, puisque l'information des formulaires papier doit être retranscrite pour être exploitable au sein des systèmes. Cette procédure exige que les personnes faisant des demandes remplissent une série de formulaires tels que des demandes, des vérifications et des antécédents professionnels, des ententes de location et des ententes avec les propriétaires ainsi que d'autres types de correspondance.

Jusqu'à tout récemment, la plupart de ces formulaires étaient transmis à l'agence sur papier. Dernièrement, la popularité des demandes en ligne a grandi au sein de l'agence, mais celle-ci devait toujours imprimer les demandes et les formulaires depuis son système de prise en charge, les examiner et entrer manuellement les renseignements dans un autre système cloisonné pour effectuer la gestion et le suivi des documents.

## Résultats

- Traitement automatisé de plus de 800 demandes par mois;
- Réduction de 30 % de la charge manuelle hebdomadaire;
- Transformation des flux de travaux papier manuels en expérience entièrement numérique;
- Simplification de la création de rapports et de la conformité aux règlements locaux et aux règlements de l'État;
- Réalisation d'un temps de fonctionnement de 99,9 % grâce au nouveau système de flux de travaux.

La mise en place de la plateforme DocuWare a transformé les flux de travaux et a considérablement réduit le risque lié aux erreurs humaines qui se produisent naturellement lorsque des fichiers papier sont laissés sur un bureau ou que des notes autocollantes sont perdues.

Avant d'utiliser DocuWare, LHAND recevait fréquemment des fichiers de demandes électroniques nommés selon différentes conventions, entraînant ainsi un fardeau important de recherches manuelles et de changement de nom.

En uniformisant l'appellation des fichiers, DocuWare a permis de simplifier et d'accélérer ainsi la catégorisation et le suivi des documents liés aux demandes. La création de rapports, essentielle au respect des exigences de conformité et à l'obtention de financement de la part du gouvernement, a également été facilitée par DocuWare.

« Nos exigences en matière de rapports urgents sont importantes. La rapidité avec laquelle nous pouvons exporter les fichiers CSV depuis DocuWare et les trier par statut ou par date a radicalement amélioré la création de rapports, ce qui est désormais plus facile et plus efficace, souligne Sara Johnson, gestionnaire de programmes au Family Success Center de LHAND.

La mise en place de DocuWare nous a permis de nous débarrasser de presque tous nos classeurs. Notre espace est désencombré et le risque de perdre des fichiers est limité. Notre impact environnemental et nos résultats financiers ont aussi été améliorés grâce à la réduction de notre consommation de papier et de nos coûts d'impression », ajoute-t-elle.

**Docuware a permis aux responsables du traitement des cas de consacrer plus de temps à l'examen des documents et au processus d'approbation, et moins à la recherche et à la collecte de documents. Ainsi, nos clients ont accès plus rapidement aux logements abordables et sécuritaires dont ils ont besoin. »**

– Sara Johnson, gestionnaire de programmes, Family Success Center, LHAND

## Comment avons-nous réussi?

- LHAND cherchait une solution d'automatisation pour transformer d'importants flux de travaux papier en flux de travaux numériques.
- L'équipe de Ricoh a proposé la solution en nuage de DocuWare qui optimise les flux de travaux.
- En collaboration avec l'équipe TI de LHAND, Ricoh a élaboré une preuve de concept pour les nouveaux flux de travaux. Ensemble, ils ont confirmé que la solution répondrait bel et bien à tous les besoins de l'agence.

Durant la pandémie, les procédures manuelles se sont compliquées lorsque de nombreux employés de LHAND ont commencé à travailler à distance. C'est à ce moment que l'agence, qui collabore étroitement avec Ricoh depuis près de 30 ans en utilisant ses imprimantes multifonctions et ses solutions de télécopie en nuage, a décidé qu'il était temps d'automatiser encore davantage ses activités.

Grâce à sa profonde compréhension des besoins de LHAND, l'équipe de Ricoh a recommandé l'utilisation de la plateforme DocuWare afin d'automatiser la gestion de l'information et d'améliorer les procédures de demandes pour que celles-ci soient traitées plus rapidement.

La personne responsable de la mise en œuvre a collaboré avec l'équipe de LHAND dans le but de développer une preuve de concept pour établir de nouveaux flux de travaux tenant compte des exigences de l'équipe en matière d'appellation, de suivi et de traitement des documents. Ensemble, les équipes ont adopté une approche d'essai et d'apprentissage pour confirmer que le système était adéquat jusqu'à ce que l'organisation LHAND soit prête pour le déploiement complet.

« La mise en œuvre de DocuWare s'est faite facilement, parce que la personne représentant Ricoh comprenait notre organisation et nous a soutenus à chaque étape. Nous n'avions qu'à lui expliquer nos exigences en matière de flux de travaux pour qu'elle trouve une façon de tout faire circuler de façon harmonieuse dans le système », explique Sara Johnson.

**Pour découvrir comment transformer des documents physiques en documents exploitables grâce à nos solutions de gestion de document, visitez [ricoh.ca](https://www.ricoh.ca).**

**RICOH**  
imagine. change.

**Ricoh Canada Inc., 100-5560 Explorer Drive, Mississauga, ON L4W 5M3, 1 888 742-6417 © 2023.**

Ricoh Canada inc. Tous droits réservés. Ricoh et le logo® Ricoh sont des marques de commerce enregistrées de Ricoh Company, Ltd. Toutes les autres marques sont la propriété de leur propriétaire respectif. Les produits illustrés comportent des options. 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.