

## Conseil scolaire du district régional de Waterloo

### Rationalisation de la tenue de dossiers pour en assurer l'efficacité et la viabilité

*La solution de gestion documentaire de Ricoh permet au conseil scolaire de gérer ses dossiers électroniquement et ainsi de mieux servir ses employés, ses élèves et l'environnement.*

*« Nous avons déjà remarqué une réduction des coûts du papier et des copies et, à mesure que nous allons poursuivre l'implantation dans les différents services, notamment aux RH, nous nous attendons à ce que ces économies soient encore plus importantes à tous les niveaux de l'organisation. »*

Lorie Hough, responsable de l'accès à l'information, de la gestion documentaire et de la protection des renseignements personnels

Conseil scolaire du district régional de Waterloo

### À PROPOS DU CLIENT

Le conseil scolaire du district régional de Waterloo est l'un des plus importants conseils scolaires en Ontario. Il fournit des services à quelque 62 000 élèves répartis dans 123 établissements. Plus de 9 000 personnes s'investissent dans la formation de la relève et le conseil cherche à rendre l'expérience des élèves, des employés et de la communauté toujours plus enrichissante.

### DÉFI

Avec plus de 9 000 employés à superviser, les services de la paie et des ressources humaines du conseil scolaire croulaient littéralement sous le poids des dossiers, des documents et des formulaires. Ces derniers occupaient une pièce entière dans les locaux et accaparaient l'espace dans plusieurs autres bâtiments. « Le service des ressources humaines en particulier dépassait son empreinte physique », explique Lorie Hough, responsable de l'accès à l'information, de la gestion documentaire et de la protection des renseignements personnels au conseil scolaire. « Il n'y avait tout simplement plus de place pour loger les classeurs. »

En raison de la quantité de documents, il y avait des classeurs jusqu'aux portes des locaux du service, de sorte que chaque fois qu'un membre de l'équipe devait consulter le dossier d'un employé, il fallait qu'il quitte son poste de travail. Il ne pouvait ni répondre à une question ni résoudre un problème pendant qu'il était au téléphone.

En outre, suivant la méthode papier, les documents devaient passer des mains d'un employé des ressources humaines à celles du gestionnaire responsable au service de la paie, de l'employé et de son superviseur. Des copies des mêmes renseignements devaient être déposées à la fois dans le dossier de l'employé et dans un fichier de paie distinct.

### DÉFI

- Réduire le volume excessif des dossiers papier qui empiètent sur l'espace de travail.
- Éliminer le classement fastidieux des documents papier qui exige beaucoup de temps pour retrouver les dossiers.
- Supprimer les impressions inutiles qui produisent des déchets évitables

### SOLUTION

- Fournir une solution de gestion documentaire personnalisée en utilisant la technologie Laserfiche.
- Numériser les dossiers existants en adoptant un système qui pourrait aussi être utilisé pour les nouveaux dossiers.
- Optimiser Laserfiche Workflow pour reproduire le processus utilisé dans le traitement et le stockage des dossiers papier.
- Implanter Laserfiche Workflows and Forms pour améliorer l'appellation, le classement et le routage des documents ainsi que la convivialité des formulaires.

### RÉSULTATS

- Une réduction globale du temps de traitement, d'approbation et de notification des formulaires des employés.
- Une approche écologique qui diminue l'utilisation et l'impression de papier de même que les émissions des services de messagerie.
- La possibilité d'étendre la solution aux autres services pour en augmenter l'efficacité.
- La libération de l'espace auparavant occupé par des classeurs.

# Étude de cas

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

## LA SOLUTION

Conscient de la nécessité d'améliorer l'efficacité et la viabilité de ses méthodes de travail, le conseil scolaire a lancé un appel d'offres à des fournisseurs spécialisés en gestion de documents numériques. Ricoh a présenté une offre globale et concurrentielle qui l'a emporté sur les concurrents. En optimisant la technologie Laserfiche, Ricoh a présenté une solution pour rationaliser le traitement des formulaires, numériser les anciens fichiers et permettre au personnel de gagner en efficacité.

Ricoh a d'abord mené des entrevues exploratoires avec les principaux membres de l'équipe afin de connaître la nature des documents, des formulaires et des dossiers à traiter ainsi que les besoins du service en matière de tenue de dossiers. C'est à partir de ce processus de consultation que la solution a été élaborée, puisqu'il a permis à Ricoh de bien comprendre ce dont le conseil scolaire avait besoin et de mettre au point une solution parfaitement adaptée à la situation.

Avec les renseignements recueillis, Ricoh a pu mettre une stratégie au point pour intégrer les fichiers existants dans le système Laserfiche. Le personnel des ressources humaines a trié et emballé tous les dossiers pour les expédier à Toronto où ils allaient être numérisés par le service des documents juridiques de Ricoh.

Et, pendant que Ricoh numérisait les dossiers, Lorie Hough décidait d'aller encore plus loin : « Auparavant, le service des ressources humaines du conseil scolaire conservait les dossiers de tous les employés après leur départ de l'organisation. En les examinant, nous avons établi qu'une durée de sept ans représentait un délai de conservation plus raisonnable. »

Des stations de numérisation ont été stratégiquement installées dans les locaux du service pour éliminer la nécessité de recourir aux dossiers papier. L'équipe a élaboré un processus facilitant la numérisation des documents à ces stations. Les fichiers numérisés pourraient ensuite être indexés selon des critères prédéterminés, jumelés aux formulaires de données appropriés, et triés en fonction d'une structure de dossiers conçue pour qu'ils soient facilement retrouvés par les membres du personnel.

En plus de Quick Fields, Laserfiche Workflow a été adapté pour rendre l'appellation, le classement et le routage des documents plus efficaces. Le service des ressources humaines s'apprête à remplacer les formulaires papier par les formulaires Laserfiche. En tant que fournisseur de solutions globales, Ricoh a implanté la gestion du contenu d'entreprise Laserfiche (ECM), des services gérés pour numériser les documents et s'assurer qu'ils sont traités adéquatement à chaque étape. « C'est un système facile à utiliser pour la plupart d'entre nous », précise Lorie Hough. « Une grande partie de la rapidité de l'accueil et de l'intégration vient des discussions que nous avons eues avec Ricoh sur la façon d'adapter nos processus pour qu'ils soient compatibles avec le logiciel Laserfiche, si bien que le personnel n'a pas eu à changer complètement les méthodes de travail auxquelles il était habitué. »

## RÉSULTATS

Une fois les fichiers numérisés, les ressources humaines ont enfin pu accomplir quelque chose qu'il n'avait pu faire depuis des années, se débarrasser des vieux fichiers. L'espace ainsi récupéré a pu être utilisé à des fins plus productives; le temps des employés aussi, puisqu'ils n'avaient plus à courir après les dossiers et à expédier des documents par messagerie. « Le temps épargné par nos employés représente une part importante des économies que nous avons réalisées », dit encore Lorie Hough. « Nous avons ainsi été en mesure de confier de nouvelles tâches, et dans certains cas des tâches supplémentaires, à certains membres de notre personnel. »

Tout document traité avec Laserfiche inclut une piste de vérification afin de réguler les approbations et de repérer les goulots d'étranglement. Plusieurs tâches fastidieuses ont été automatisées, ce qui libère du temps et améliore l'efficacité générale du service.

Les employés qui envoient des documents aux services de la paie et des ressources humaines en constatent immédiatement les avantages. Au lieu de devoir attendre des jours, voire des semaines pour recevoir un avis d'approbation envoyé par la poste à leur école, ils reçoivent maintenant l'avis par courrier électronique dès que le changement est approuvé.

Au-delà d'une efficacité accrue, le conseil scolaire constate une amélioration en matière de développement durable grâce au système Laserfiche. La numérisation des dossiers a réduit la dépendance à la livraison de documents par messagerie entre les établissements scolaires et diminué les émissions et la pression sur l'environnement. Lorie Hough a aussi commencé à voir d'autres avantages : « *Nous avons déjà remarqué une réduction des coûts du papier et des copies et, à mesure que nous allons poursuivre l'implantation dans les différents services, notamment aux Ressources humaines, nous nous attendons à ce que ces économies soient encore plus importantes à tous les niveaux de l'organisation.* »

D'autres services ont relevé l'efficacité de la solution de gestion du contenu électronique de Ricoh aux ressources humaines, de sorte qu'elle est maintenant appliquée à l'échelle de l'organisation. Les services responsables de l'enregistrement des fournisseurs, des travailleurs sociaux, de l'inscription des étudiants étrangers, des services aux entreprises et des dossiers des étudiants ont déjà collaboré avec Ricoh pour instaurer leur propre système et leur flux de travail Laserfiche, ce qui a permis de rationaliser la gestion documentaire dans des secteurs clés du conseil scolaire.

## À PROPOS DE RICOH

Ricoh Canada Inc. est un chef de file dans le domaine des solutions de documents durables. Les solutions entièrement intégrées de Ricoh (services, gens, logiciels et équipement) permettent à nos clients de contrôler efficacement l'entrée, la sortie et la gestion de leur information à mesure qu'ils passent à un environnement numérique et écologique.

Avec le logiciel d'affaires primé Laserfiche, Ricoh est en mesure de fournir une solution de gestion documentaire aussi bien aux entreprises du secteur privé et que du secteur public. Ricoh aide les entreprises à transformer la façon dont ils travaillent et à tirer avantage de l'imagination collective de leurs employés

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