

## Étude de cas : Agence de services communautaires d'État



**Une agence d'État a fait progresser sa transformation numérique et a renforcé son partenariat auprès de Ricoh en numérisant des milliers de dossiers papier et en surmontant des défis liés à la gestion de ces dossiers.**

### À propos du client

L'agence de services communautaires responsable de la prestation de services de soutien essentiels aux citoyens, faisant partie d'un important gouvernement d'État des États-Unis, était confrontée à des défis et au risque de recevoir des amendes et des pénalités, parce qu'elle avait recours à la gestion manuelle de dossiers physiques. Puisque le besoin de résoudre cet enjeu était urgent et que l'échéancier était serré, l'entreprise Ricoh, agissant à titre de partenaire de confiance pour l'État depuis plus d'une décennie, a collaboré étroitement avec l'agence pour trouver une façon efficace et économique de numériser les dossiers physiques, de garantir la conformité ainsi que de simplifier l'accès, pour les citoyens, aux dossiers importants.

La présente étude de cas à l'égard de la gestion des dossiers illustre l'efficacité du partenariat entre Ricoh et l'agence de services communautaires du gouvernement dans la réponse aux défis auxquels elle était confrontée.

### Défis

- Les dossiers confidentiels des citoyens étaient stockés dans des milliers de boîtes-classeurs.
- Le recours à la gestion manuelle des dossiers entraînait des actions judiciaires et des pénalités.
- Un jugement de la cour exigeait la migration vers un système de gestion de dossier électronique, dans un délai serré de 20 jours.

L'agence de services communautaires utilisait des dossiers papier dans le cadre de la gestion de son programme jeunesse. Ces dossiers étaient stockés dans des dizaines de milliers de boîtes-classeurs se trouvant dans un autre établissement. La récupération d'un fichier, aux fins d'examen ou de traitement, prenait en moyenne deux semaines. Les procédures d'accès et de récupération des dossiers étaient donc lentes et inefficaces.

**« Le service, l'expertise et le soutien extraordinaires de Ricoh dans la mise en place de Laserfiche ont été extrêmement précieux pour nous. L'équipe a grandement rehaussé notre efficacité et notre productivité. »**

– Directeur, Services communautaires

L'inefficacité entraînait des résultats négatifs pour certains jeunes, ce qui les incitait à intenter des poursuites contre l'État lorsqu'ils atteignaient l'âge adulte. C'est pourquoi le jugement de la cour a exigé une solution et a obligé l'État à mettre en place un système de gestion des dossiers électroniques en plus de prouver son fonctionnement dans une échéance serrée de 20 jours.

Ce jugement de la cour a permis au gouverneur d'autoriser le recours à un système de gestion de documents électroniques respectant les exigences de la division des *Criminal Justice Information Services* (CJIS). De plus, l'État a légalement exigé que la conversion des documents papier en documents numériques soit réalisée par un établissement qualifié au sein de l'État. Cette exigence compliquait la procédure et aurait pu compromettre le respect de l'échéance serrée.

## Solutions

- Mise en place de la solution de gestion de contenu d'entreprise Laserfiche
- Déploiement de Laserfiche en deux phases
- Intégration du système et des procédures par un établissement qualifié accélérant la mise en place
- Recours à la gestion constante, en nuage, de l'application et de l'infrastructure.

Le partenariat fructueux de longue date de Ricoh auprès de l'État avait déjà établi une confiance. Cette confiance a encouragé l'État à faire appel aux conseils de Ricoh pour trouver une solution complète et économique qui permettrait de respecter les exigences, mais aussi des normes de conformité spécifiques, comme les certifications DoD 5015.2 et CJIS 5.9.3 ainsi que de respecter l'article 508.

Ricoh, l'un des trois fournisseurs auquel l'agence a demandé des solutions, a suggéré trois solutions de gestion des dossiers électroniques. La solution Laserfiche a été sélectionnée comme la solution idéale pour répondre aux besoins de l'État. Les solutions de gestion du contenu d'entreprise, comme Laserfiche, permettent à l'agence de numériser, de classer, d'indexer et de stocker son information et ses dossiers dans un répertoire numérique qui facilite les recherches. Ainsi, l'agence peut maintenir le contrôle des importants dossiers de ses citoyens, tout en garantissant la conformité et en rehaussant la sécurité.

Afin de respecter l'échéance de 20 jours, Ricoh a réalisé la mise en place de Laserfiche en deux phases. Tout au long de la mise en place, Ricoh a fait preuve du plus haut niveau de sécurité et a veillé à ce que les exigences de conformité soient respectées. Durant la phase initiale, l'équipe des services TI de Ricoh a configuré le serveur du système au sein du portail de l'État sur la plateforme Azure Government. Le système a ensuite été intégré par un établissement qualifié, soit un fournisseur de tierce partie collaborant déjà avec l'État pour la gestion manuelle des dossiers physiques. Puisqu'il s'agissait d'une exigence légale, Ricoh a collaboré avec ce fournisseur pour gérer la conversion des fichiers ainsi que pour soumettre les documents dans Laserfiche aux fins d'indexation, de classement et d'archivage.

Ainsi, Ricoh a réussi à concevoir, mettre en place, tester et déployer le système en 19 jours pour entamer la procédure de numérisation et faire un suivi efficace du volume. La rapidité de la procédure a empêché l'imposition d'amendes et de pénalités, mais elle a également grandement amélioré les services offerts par l'agence et garantit la gestion sécuritaire des dossiers des citoyens.

Une fois la première phase complétée, l'équipe a entamé la seconde phase visant à mettre en place la série de mesures de la gestion de la rétention, à élargir le contrôle des accès de groupe ainsi qu'à établir des flux de travaux pour les divers dossiers.

## Résultats

- Plus de 55 000 boîtes-classeurs contenant des dossiers ont été intégrées à Laserfiche, à coup de 30 000 pages par jour.
- Le système a été prouvé comme étant fonctionnel en 19 jours.
- La conformité a été rehaussée et toutes les exigences réglementaires ont été respectées.
- La mise en place et l'adoption fructueuse de Laserfiche ont mené à son expansion dans d'autres services.
- Il est désormais possible de saisir, gérer et repérer tous les dossiers entrants et sortants ainsi que les dossiers en circulation en seulement quelques secondes, plutôt qu'en quelques semaines.

La mise en place réussie de Laserfiche a entraîné d'importantes améliorations, notamment en rehaussant la capacité d'obtenir des pistes de vérification complètes à l'égard de l'information et en permettant le respect de toutes les exigences réglementaires et de toutes les exigences de conformité. Grâce aux conseils de Ricoh, la solution a rationalisé la gestion des dossiers et les flux de travaux y étant associés, simplifier l'accès efficace aux documents et la gestion de l'information et des documents ainsi que favoriser la sécurité de l'information et des données. Cet exemple de gouvernance de l'information établit et maintient la confidentialité et l'intégrité de l'information en plus d'en faciliter et d'en accélérer l'accès.

Les équipes de services professionnels de Ricoh ont offert un soutien expert pour veiller à ce que la solution réponde aux besoins précis de l'organisation en matière de gestion des dossiers. En effet, Plus de 55 000 boîtes-classeurs contenant des dossiers ont été intégrées à Laserfiche, à un rythme impressionnant d'environ 30 000 pages par jour.

Désormais, les dossiers importants des citoyens peuvent être facilement récupérés depuis un répertoire numérique centralisé. De plus, les employés peuvent utiliser les numériseurs de bureau pour numériser des documents et les indexer en temps réel dans Laserfiche. Cette procédure rationalisée favorise la sensibilisation à l'égard de l'entrée d'information ainsi que sa précision, en optimisant la gestion quotidienne.

Le succès impressionnant du recours à Laserfiche, ainsi qu'aux services et au soutien constant de Ricoh, pour la numérisation des dossiers physiques du programme jeunesse de l'agence a également entraîné une expansion. En effet, tous les systèmes de gestion des documents des autres programmes et des autres activités ont été remplacés par Laserfiche. Cette initiative est devenue la plus importante mise en place de Laserfiche en Amérique du Nord. Cette importante expansion témoigne du rôle majeur que jouent les capacités de Laserfiche dans la révolution de la gestion des dossiers et dans l'amélioration de l'efficacité opérationnelle.



# Ricoh a été nommé fournisseur de l'année de la solution Laserfiche Cloud pour l'année 2024



Toutes les organisations doivent gérer efficacement l'information et les données, tout au long de leur cycle de vie, comprendre comment et par où l'information entre dans l'organisation, mais aussi comment elle sera utilisée et à quel endroit elle sera stockée. Les solutions de gestion du contenu d'entreprise, comme Laserfiche, jouent un rôle essentiel dans la simplification de cette procédure en fournissant un cadre de travail robuste qui permet d'organiser et de gérer efficacement les données. Il est essentiel d'intégrer ces éléments à la gestion de l'information de votre organisation pour garantir que les données sont traitées de manière sécuritaire et conforme et, ainsi, pour limiter les risques.

En tant que fournisseur réputé de solutions pour les milieux de travail, l'entreprise Ricoh est dévouée à déployer des technologies novatrices, notamment en faisant appel à la solution Laserfiche Cloud pour contribuer à la modernisation des entreprises ainsi qu'à la création d'entreprises plus optimisées, plus sécurisées et plus intelligentes.

Pour en savoir plus sur Laserfiche, visitez le site Web [ricoh.ca](https://www.ricoh.ca).