

## Étude de cas : Ville de Paradise



# L'initiative de transformation numérique d'un gouvernement local crée un environnement de travail numérique qui rehausse l'expérience employé et les services publics

### À propos du client

La ville de Paradise est une municipalité située dans la province de Terre-Neuve-et-Labrador, tout près de sa capitale, St. John's.

Servant actuellement une population d'environ 23 000 résidents, la ville continue de croître et de répondre aux attentes d'une génération de résidents plus jeunes grâce à ses efforts de modernisation. En 2015, la ville a mis en place la technologie de Laserfiche, une robuste solution électronique de gestion du contenu d'entreprise (GCE), afin de rehausser son efficacité et d'offrir une expérience sans tracas à ses résidents. Aujourd'hui, la ville continue d'évoluer en automatisant les procédures et en surmontant de nouveaux défis d'affaires.



### Défis

- Procédures manuelles lentes faisant appel à des documents papier
- Coûts élevés pour le stockage des documents
- Besoin d'une solution sécurisée pour numériser le contenu à l'égard des résidents, de l'application des lois, des comptes rendus post-action, des inspections de bâtiments, des correspondances et des comptes créditeurs

Puisque la ville de Paradise traitait manuellement l'entièreté des documents, des formulaires, des factures et des dossiers, les délais d'exécution des réponses, des mesures et des paiements étaient longs. De plus, le traitement manuel imposait des défis de stockage. La ville s'est mise à la recherche d'une solution de transformation numérique adaptée aux gouvernements locaux pour numériser son contenu et ses principales procédures (surtout dans le cadre de la gestion des dossiers), pour limiter ses coûts de stockage et pour offrir un service amélioré et plus rapide à ses citoyens. Dans le cadre de ses recherches, la ville a appris que certaines des municipalités voisines faisaient appel à la solution Laserfiche, grâce à Ricoh. Elle a donc communiqué avec l'organisation pour obtenir des conseils et pour mettre en place une nouvelle solution.

## Solutions

- Recours à la solution Laserfiche pour rehausser l'automatisation des procédures d'affaires ainsi que la gestion des documents et des formulaires électroniques
- Création de plus de 30 flux de travaux automatisés
- Numérisation de plus de 400 000 fichiers pour économiser de l'espace physique et, ainsi, des coûts

La solution Laserfiche a d'abord été mise en place pour gérer le classement des documents civiques et pour créer des flux de travaux et des formulaires pour les procédures liées, notamment, à la gestion des comptes créditeurs, des inspections de bâtiment et des correspondances.

Avec l'aide de Ricoh, la ville a déjà numérisé plus de 400 000 fichiers en établissant des efforts de numérisation efficaces qui continueront de soutenir son initiative numérique. L'espace physique, ne servant plus au stockage de documents, a permis à l'équipe d'embaucher plus de personnel et, ainsi, d'élargir la portée et l'étendue des services offerts par son équipe grandissante. En suivant la croissance de la ville, Ricoh a veillé à ce que les serveurs et les pare-feu appropriés soient mis en place ainsi qu'à ce que Laserfiche fonctionne adéquatement à l'interne et à l'externe, sur le terrain.

Grâce à la mise en place de Laserfiche, la ville de Paradise a ciblé quatre principaux domaines où la numérisation et l'automatisation auraient un impact important, compte tenu des volumes élevés de documents entrants : les enjeux liés à l'application des lois et aux comptes rendus post-action, les inspections de bâtiments, la comptabilité et le courrier. La ville souhaitait rationaliser la saisie de données, centraliser la gestion de contenu et faire un meilleur suivi de l'information qui circule au sein de l'organisation.

### Meilleure application

Les agents d'application des règlements municipaux de la ville font appel à la procédure de comptes rendus post-action et de comptes rendus des enjeux lors des enquêtes sur des propriétés privées et publiques ainsi que sur des lieux autorisés et détenant un permis municipal afin de garantir la conformité aux lois, aux règlements administratifs et aux réglementations. La procédure, bien que numérique, ne fonctionnait pas bien. En effet, il était impossible pour les agents d'application des règlements municipaux de mettre l'information à jour lorsqu'ils étaient sur le terrain, parce que l'information était hébergée sur une base de données externe. Par conséquent, les agents devaient se déplacer entre les sites et le bureau principal pour soumettre les formulaires et produire des rapports.

Afin de résoudre le plus important problème d'accès aux documents auquel les agents étaient confrontés, la ville a créé un nouveau formulaire, grâce à Laserfiche, qui permet aux agents d'utiliser une tablette pour fournir des mises à jour en direct, sur le terrain. Ces mises à jour sont sauvegardées dans le système Laserfiche, ce qui élimine le besoin de faire appel à la base de données externe. Durant l'essai pilote du formulaire, le retrait de la base de données externe a permis à la ville d'économiser 2 500 \$ et a réduit les délais de traitement de 37 %.

La ville a également utilisé les métadonnées recueillies pour obtenir une vue d'ensemble de l'historique des mesures, des tâches ouvertes et d'autres métriques. Cela est utile pour déléguer des tâches, de manière numérique, entre l'équipe de la direction et le personnel ainsi que pour améliorer et accélérer la réponse aux demandes liées aux enjeux et aux actions.

## Amélioration des inspections de bâtiments

Ensuite, les formulaires d'inspection de bâtiments ont été mis à jour pour éliminer les formulaires papier et rendre la procédure plus transparente. La ville de Paradise profite de l'amélioration des normes de copie rendu et du suivi initié par les formulaires numériques, qui permettent désormais au personnel de téléverser des photos, d'automatiser l'envoi de courriels aux intervenants et de répondre aux exigences de conformité légale en fournissant des dossiers clairs et numériques sur les mesures prises par le personnel pour chaque projet. Puisque les inspections sont centralisées dans un emplacement unique et qu'elles peuvent être consultées en un seul clic, les inspecteurs peuvent facilement inscrire leurs remarques et prendre des photos, au besoin.

« Laserfiche Forms est un outil formidable pour les inspections de bâtiments, explique Dawn Doody, adjointe administrative pour la ville de Paradise. Cet outil efficace et convivial permet à l'ensemble de notre département d'économiser du temps. »

## Continuité des affaires grâce à l'automatisation

Les flux de travaux de Laserfiche ont contribué à l'automatisation des procédures des comptes créditeurs. Durant la pandémie, ce flux de travail a été essentiel pour fournir, à temps, les factures et les paiements aux fournisseurs, puisque le personnel est passé au travail hybride et au télétravail. Il a permis à l'équipe de la compatibilité de faire un meilleur suivi des éléments en attente.

« Dire que la fonctionnalité des flux de travaux a amélioré notre procédure globale de comptes créditeurs serait un euphémisme, explique Cathy Broydell, directrice, Finances, ville de Paradise. La création d'un flux de travail pour les comptes créditeurs nous a permis d'aisément faire passer les factures à travers la procédure d'approbation, de manière électronique, en plus de rehausser la collaboration entre tous les employés impliqués dans la procédure. Notre équipe des comptes créditeurs peut désormais aisément trouver à quelle étape les factures se trouvent au sein de la procédure d'approbation et elle peut payer les factures plus rapidement et plus efficacement. »

De plus, de nouveaux flux de travaux ont été créés pour les correspondances qui acheminent le courrier numérisé à la bonne équipe ou au bon utilisateur sans exiger d'interaction en personne.

**« Au fil du temps, nous avons élargi notre partenariat avec Ricoh. Ricoh est véritablement une organisation de services numériques axée sur les innovations qui permettent d'offrir une meilleure expérience aux citoyens. »**

— Elizabeth Piercey, directrice, Approvisionnement et gestion du risque, ville de Paradise

**« Notre équipe des comptes créditeurs peut désormais aisément trouver à quelle étape les factures se trouvent au sein de la procédure d'approbation et elle peut traiter les paiements et les factures plus rapidement et plus efficacement. »**

— Cathy Broydell, directrice, Finances, ville de Paradise

## Résultats

- Hausse de 30 % de l'efficacité des tâches administratives
- Accélération de 37 % des délais de traitement grâce à l'élimination de la base de données externe
- Réduction des erreurs au sein des inspections de bâtiments, désormais plus efficaces et conviviales
- Continuité des affaires permise par les flux de travaux automatisés

Dans l'ensemble, la mise en place de Laserfiche a permis d'optimiser les coûts, de réduire les délais de traitement des services clés et de rehausser la réponse offerte aux résidents. Depuis le lancement de Laserfiche Forms en 2020, la ville s'est affairée à rehausser l'expérience des utilisateurs et la qualité de la soumission de formulaires pour permettre à sa direction de mieux comprendre les besoins de son personnel et de sa population. Les normes de compte rendu et les procédures de suivi initiées par les formulaires numériques permettent aux employés de téléverser des images, d'automatiser l'envoi de courriels et de répondre aux exigences de conformité légale, tout en créant une empreinte numérique pour chaque projet.

« Si la pandémie nous avait frappés lorsque nous avions des milliers de fichiers physiques non numérisés dans notre bureau, la continuité de nos affaires aurait beaucoup plus souffert, se remémore Elizabeth Piercey, directrice, Approvisionnement et gestion du risque, ville de Paradise. Lorsque nos employés étaient en télétravail, Laserfiche leur a permis d'accéder à l'information essentielle depuis un emplacement centralisé accessible du bout des doigts. Cela nous a permis de mieux répondre aux citoyens durant une période stressante. »

La ville de Paradise fait désormais appel à 30 flux de travaux actifs à l'échelle de ses départements. Ces flux de travaux ont permis la création d'un environnement de travail numérique complet et fonctionnel, en plus de favoriser la continuité des affaires. L'ensemble des initiatives ont rehaussé la confiance des employés à l'égard de leurs propres efforts de transformation numérique, et la ville cherche à automatiser davantage de services en utilisant Laserfiche.

« Au fil du temps, nous avons élargi notre partenariat avec Ricoh. Ricoh est véritablement une organisation de services numériques axée sur les innovations qui permettent d'offrir une meilleure expérience aux citoyens. »

**Découvrez-en davantage au sujet de la transformation numérique dans les gouvernements locaux ou consultez [une autre étude de cas portant sur Laserfiche ici.](#)**