



Étude de cas : Collège universitaire King's

Un système de gestion de contenu robuste offre des avantages aux étudiants et permet le télétravail dans le domaine de l'enseignement supérieur

À propos du client

Le Collège universitaire King's, affilié à l'Université Western Ontario (UWO), a toujours tiré profit de la technologie pour naviguer à travers les changements en matière d'apprentissage, de culture, de technologie et d'attentes des étudiants, se servant de la réussite de ces derniers pour s'orienter. Fondé en 1954, le Collège universitaire King's est fier d'offrir des programmes scolaires mondialement reconnus et des services complets aux étudiants ainsi que d'avoir à son emploi d'excellents professeurs, et ce, tout en maintenant de petites classes afin que les étudiants reçoivent la meilleure éducation possible.

Défis

- Collaboration limitée entre les différents départements;
- Longs délais de réponses aux demandes des étudiants;
- Procédures et flux de travaux insuffisants en raison d'un manque d'automatisation;
- Faible taux de demandes de bourse causé par des procédures papier redondantes.

« Nous sommes constamment à la recherche de manières de soutenir les étudiants plus efficacement, afin de pouvoir nous concentrer sur la planification des programmes ou sur le travail lié à la persévérance scolaire. Nous pouvons mieux utiliser notre temps et accomplir un travail constructif dans le but de créer une expérience enrichissante pour toute la communauté, c'est-à-dire, les étudiants, le personnel et le corps professoral. »

— Thomas Gray, coordonnateur des données et des opérations académiques, Collège Universitaire King's

Il y a plus d'une décennie, le Collège universitaire King's s'est tourné vers Ricoh pour entamer la transformation numérique des dossiers de ses étudiants et pour offrir à son personnel une manière plus efficace de gérer les renseignements des étudiants.

Récemment, le collège a admis avoir besoin de devenir plus numérique afin d'améliorer la collaboration entre les départements et de fournir des services mieux adaptés pour ses étudiants. Tracy Cunningham, registraire associée du Collège universitaire King's, explique : « l'idée initiale était de stocker tous les dossiers de façon électronique. Même si le campus est plutôt compact, les nombreux départements de services aux étudiants sont répartis dans différents édifices. Beaucoup de dossiers papier circulent d'un bureau à l'autre, rendant parfois la tâche de les retrouver plus difficile. »

Ricoh a recommandé l'utilisation de Laserfiche, un système de gestion du contenu à la fine pointe conçu pour l'enseignement supérieur, dans le but de numériser les formulaires des étudiants et d'automatiser les procédures d'affaires des différents départements. La solution a permis au Collège universitaire King's de complètement changer la manière dont les départements communiquent entre eux et avec les étudiants.

Solutions

- Mise en œuvre des services d'inscription de Laserfiche;
- Rationalisation de la gestion des documents numériques, des formulaires électroniques et de l'automatisation des procédures;
- Remplacement des formulaires d'admission papier par un système virtuel et par des flux de travaux automatisés.

« Laserfiche nous a aidés à fonctionner plus rapidement et de manière plus collaborative, et a eu une influence positive sur le taux de persévérance de nos étudiants. Cette solution nous permet de communiquer en tant que campus en temps réel. »

— Tracy Cunningham, registraire associée
du Collège Universitaire King's

Avec le soutien continu de Ricoh Canada, l'un des fournisseurs de solutions technologiques en milieu de travail du Collège universitaire King's, celui-ci a mis en œuvre le logiciel Laserfiche pour ses services d'inscription. La première étape consistait à numériser tous les documents.

Compte tenu du succès de la gestion du contenu et de l'accès numérique centralisé, le collège a favorisé l'efficacité et réduit le risque de perdre des documents acheminés entre les divers édifices et départements. Les dossiers institutionnels ayant été nouvellement numérisés, les membres du personnel cherchaient de nouvelles façons de rendre l'expérience des étudiants plus rationalisée et moderne.

Ensuite, Ricoh a mis en place des formulaires d'admission électroniques et des flux de travaux automatisés au sein de Laserfiche, éliminant ainsi toutes les tâches manuelles et répétitives.

« Tout est géré de manière électronique dans Laserfiche, explique Robin Ellis, coordinatrice des admissions. Les lettres d'admissions sont envoyées directement aux étudiants et tous les documents sont archivés dans le logiciel. Nous pouvons aussi revenir et vérifier les flux de travaux, pour voir quelles actions ont été prises, et quand elles l'ont été. »

Aujourd'hui, le collège continue de rentabiliser son investissement en tant que pilier de sa transformation numérique et de sa stratégie de résilience.

Résultats

- Gestion efficace d'une augmentation de 49 % des demandes d'admission, de 15 % des inscriptions et d'une hausse de la persévérance des étudiants;
- Solution centralisée de gestion des données et des documents réduisant les erreurs causées par l'entrée de données manuelles;
- Authentification et distribution de mot de passe sécurisées grâce aux services TI de Ricoh;
- Mise en œuvre de Laserfiche Forms pour rationaliser les demandes de bourse;
- Tableaux de bord et rapports accélérant les délais de réponse aux demandes des étudiants.

Créer un établissement prêt pour l'avenir

Dans le domaine de l'enseignement supérieur, les systèmes de gestion de contenu aident à privilégier les besoins des étudiants plutôt que la documentation papier gruge-temps et les processus manuels. L'efficacité ayant augmenté, le collège a continué d'offrir un excellent service aux candidats, tout en gérant une augmentation de 49 % des demandes d'admission.

Depuis que le collège a adopté le télétravail au cours des dernières années, ce dernier a trouvé davantage de valeur à Laserfiche et à son partenariat continu avec Ricoh. « Nous avons dépassé notre objectif d'inscriptions cette année, et honnêtement, je ne sais pas comment nous aurions pu gérer les admissions en pleine pandémie sans Laserfiche, d'autant plus que tous les employés travaillaient de la maison. Le moment n'aurait pas pu être mieux choisi », explique Robin Ellis.

Améliorer l'expérience des étudiants grâce à l'orientation en ligne

« En mars 2020, notre monde entier a été bouleversé — nous étions au plus fort de notre cycle d'admission, lorsque soudainement nous avons dû tout faire de manière virtuelle, ajoute Tracy Cunningham. Heureusement, notre orientation scolaire estivale s'est tenue en ligne. Nous avons créé des séances de conseil individuelles sur les cours afin de donner l'occasion aux nouveaux étudiants du Collège King's de rencontrer un conseiller et de parcourir avec lui un formulaire Laserfiche. Des copies ont été automatiquement envoyées aux étudiants et acheminées à leurs dossiers. Tous ces processus Laserfiche en place ont aidé à fournir une expérience conviviale aux étudiants. Leurs commentaires ont été excellents. »

Permettre aux utilisateurs de s'authentifier et rehausser la sécurité avec les services TI de Ricoh

Le personnel du Collège King's continue de trouver des façons d'utiliser Laserfiche dont profitent les employés, les professeurs et les étudiants. Par exemple, les services de TI de Ricoh ont utilisé un formulaire Laserfiche afin de distribuer sécuritairement des renseignements de compte pour un système téléphonique récemment déployé étant basé sur la voix par le protocole de l'internet, sans avoir à envoyer par courriel des mots de passe individuels aux membres du personnel. De plus, l'équipe des services TI a déployé un formulaire donnant aux formateurs un endroit central où s'inscrire à des webinaires sur la pédagogie et à des curriculums. À partir du système d'authentification du collège, les droits des utilisateurs sont vérifiés avant qu'ils puissent accéder aux formulaires.

Sheldon Lopes, analyste de systèmes, avance que « le fait de pouvoir s'authentifier fait une grande différence et a permis aux services TI d'économiser beaucoup de temps ».

Offrir de l'aide financière à plus d'étudiants grâce à la rationalisation des demandes de bourse

La procédure de demande de bourse a également été transformée au sein de Laserfiche. Auparavant, les étudiants devaient recueillir de l'information depuis différentes bases de données, puis soumettre des documents en double pour effectuer une demande. Aujourd'hui, une intégration au sein du système de PRE PeopleSoft de l'UWO réduit les tâches effectuées en double en permettant l'entrée préalable des données existantes des étudiants dans Laserfiche Forms.

« Ce formulaire est extraordinaire, et vraiment facile à utiliser pour les étudiants et le personnel, avance Robin Ellis. Laserfiche envoie automatiquement les renseignements sur les bourses d'études au bureau des finances pour étudiants, et ces derniers peuvent donc être contactés automatiquement s'ils ont reçu une bourse. Tout le monde y gagne. »

Accélérer les délais de réponse et alléger la charge de travail du personnel en utilisant les formulaires de demandes automatisés

Thomas Gray, coordonnateur des données et des opérations académiques, explique : « des étudiants nous écrivaient par rapport à des questions d'ordre académiques — ils envoyaient souvent la même question à plusieurs membres de notre équipe. Ainsi, les temps de réponse étaient plus longs et le suivi des demandes était plus difficile à réaliser. »

L'équipe de conseil pédagogique a travaillé avec Ricoh Canada afin de mettre au point un formulaire de demande de renseignements sur Laserfiche. Désormais, les étudiants envoient leurs questions, puis, selon les renseignements de l'étudiant automatiquement entrés dans Laserfiche Forms, la demande est transmise au membre de l'équipe approprié.

Thomas Gray ajoute : « nous avons pu gérer la charge de travail et améliorer notre service aux étudiants. Le Collège King's accueille des étudiants d'un bout à l'autre du pays, mais aussi de partout dans le monde. Nous croyons que les étudiants internationaux peuvent nous joindre et communiquer sans problème à travers Laserfiche Forms. »

Le département de conseil pédagogique a aussi analysé les données de Laserfiche Forms issues des flux de procédures et des suivis de tableaux de bord afin de prendre des décisions plus éclairées. Il a été capable d'identifier certaines demandes comme étant plus communes, et de mieux leur affecter les ressources nécessaires pour y répondre. Les membres de l'équipe ont aussi remarqué que les étudiants les contactaient plus à certaines heures, ils ont donc ajusté les heures du département afin de s'adapter aux horaires des étudiants.

Planifier pour la suite

L'utilisation de la gestion de contenu du logiciel Laserfiche ainsi que le soutien et les services de l'équipe TI de Ricoh ont facilité la transformation numérique dans l'ensemble du campus du Collège King's. L'objectif de ce soutien et de ces services est de permettre au collège de s'adapter et de répondre aux changements, ainsi que d'améliorer et de maintenir constamment le flux de communication.

« La transformation numérique permet aux gens de décloisonner des silos numériques dont ils ne connaissaient même pas l'existence, avance David Thus, gestionnaire des infrastructures et des pédagogies numériques. Nous savons que notre seule source de données est fiable et que nous pouvons réellement transmettre l'information. Nous avons vu une baisse dans les taux d'erreurs associés à l'entrée de données, et nous n'avons plus besoin de nous soucier de savoir quelle information est la plus mise à jour. »

Pour en savoir plus sur le [système de gestion de contenu du domaine de l'enseignement supérieur](#), sur la gestion des documents numériques et des formulaires électroniques ainsi que sur l'automatisation des procédures, communiquez avec un représentant de Ricoh dès aujourd'hui.