

Étude de cas : Municipalité de King

La municipalité de King met ses opérations à l'épreuve de l'avenir, renforce sa sécurité et favorise l'innovation au sein des services publics grâce à la gestion du contenu d'entreprise

À propos du client

Située dans le secteur de York de la région du Grand Toronto, la municipalité de King est une communauté unique et diversifiée. Elle est fière de la beauté naturelle de ses vastes paysages, de son riche héritage culturel et de son ambiance de petit village accueillant qui la définissent. Même si elle est majoritairement rurale, la plupart des plus de 27 000 habitants de la municipalité de King vivent dans les communautés de King City, de Nobleton et de Schomberg. Les résidents et les visiteurs sont charmés par la municipalité en raison de son mode de vie rural, de l'atmosphère de village et de la qualité de vie.

Défis

- Moderniser, numériser et centraliser les documents;
- Stimuler l'efficacité grâce à une hiérarchie et à un système central;
- Rehausser la sécurité et la gouvernance de l'information à l'égard de l'accès du personnel.



Précédemment, King a évalué son infrastructure numérique pour s'assurer que les employés ont accès à l'information requise, pour briser les silos entre les services et pour améliorer l'efficacité.

Il y a quelques années, la municipalité a bâti un nouveau centre municipal, ce qui l'a menée vers une initiative de grande ampleur de numérisation et de centralisation du contenu qui était auparavant entreposé dans des classeurs, des boîtes-classeurs et sur les différents lecteurs réseau personnels et des services. Dans cette étude de cas portant sur un système de gestion du contenu, nous décrivons comment la municipalité a utilisé la technologie pour surmonter ses défis de gestion des données.

Solutions

- Centralisation du contenu dans tous les services grâce à Laserfiche;
- Intégration de Laserfiche à d'autres technologies;
- Création d'une nouvelle structure de classement favorisant l'évolutivité et l'efficacité.

« Nous nous sommes éloignés du papier et voulions avoir un système de classement central et optimisé pour tous les documents électroniques. Nous avons vu l'occasion et les améliorations qui seraient réalisées si nous pouvions augmenter la collaboration entre les services et le partage d'information. »

— Denny Timm directeur des services législatifs et greffier adjoint, Municipalité de King

Avec le soutien et l'expertise de Ricoh, la municipalité de King a mis en œuvre la solution Laserfiche, un système de gestion de contenu d'entreprise à la fine pointe utilisé par de nombreuses institutions gouvernementales, comme répertoire numérique central. Cela a permis au personnel de la municipalité de récupérer le temps auparavant passé à rechercher physiquement l'information et aux services de faire la transition des lecteurs réseau tout en renforçant simultanément le programme de gouvernance de l'information de la municipalité.

Denny Timm ajoute : « mettre en œuvre Laserfiche nous a réellement permis d'observer notre méthodologie et notre structure de classement d'un point de vue professionnel. C'est comme construire une maison : vous avez besoin d'une fondation solide, d'être organisé et de planifier les éléments qu'il y aura dans chaque pièce ainsi que de prévoir un accès approprié à ces pièces. Avec Laserfiche, nous avons une structure de dossiers professionnelle comme fondation et celle-ci est remplie de sous-dossiers et de documents avec des privilèges d'accès et des contrôles bien attribués. Nous avons maintenant une meilleure intégrité et une meilleure confiance en notre système de gestion de l'information. Nous savons que le personnel accède à ce dont il a besoin tout en ayant une meilleure protection des informations personnelles et confidentielles. »

À mesure qu'elle découvrait les avantages de la numérisation et de la centralisation du contenu, la municipalité a commencé à s'informer au sujet de la prochaine étape de sa transformation numérique. Ainsi, elle a travaillé avec Ricoh pour intégrer Laserfiche à d'autres technologies principales ainsi que pour automatiser des procédures d'affaires clés au moyen de la gestion du contenu d'entreprise gouvernementale et de formulaires électroniques.

Denny Timm note : « nous avons vu que Laserfiche était bien plus qu'un endroit où mettre les fichiers. C'est à ce moment que nous avons commencé à regarder des tutoriels, à parler avec notre équipe chez Ricoh et à comprendre qu'il y a bien plus de capacités dans le système que ce que nous croyions au départ. »

« Laserfiche ne rend pas la transformation numérique excessivement complexe, car tous les outils sont présents : nous sommes équipés pour facilement automatiser les procédures sans devoir nous procurer et apprendre plusieurs petits logiciels précis »

— Angelo Callisto, superviseur des systèmes TI,
Municipalité de King

Résultats

- Accessibilité améliorée pour les résidents grâce aux formulaires électroniques et à l'automatisation des procédures;
- Création d'un environnement de travail hybride fluide et sécurisé;
- Économies de coûts immédiates grâce à la numérisation et à la réduction de la charge de travail administratif;
- Automatisation de l'acheminement, des approbations et des procédures de facturation et accélération de la prestation de services;
- Capacité à obtenir des renseignements depuis des analyses de données.

Le projet de gestion du contenu d'entreprise était un catalyseur pour que l'équipe repense à la manière dont elle pourrait utiliser l'information numérique de la municipalité dans sa mission afin d'accélérer la prestation de services à ses citoyens, de maximiser l'efficacité et d'assurer que les employés sont bien équipés pour répondre aux besoins des clients. L'utilisation des formulaires numériques et de l'automatisation des procédures d'affaires a permis à la municipalité de bonifier l'accès à l'information et les services publics.

- les paiements de permis de construction;
- les étiquettes de cueillette de gros débris et de sacs de poubelle;
- les permis pour animaux de compagnie et animaux de service;
- les permis de feu;
- les demandes d'accès à l'information;
- les paiements de service de mariage;
- les permis d'occupation de la voie publique;
- les demandes d'information sur les propriétés;
- les demandes de certificat d'impôt;
- les inscriptions à la facturation électronique pour les factures de taxes et d'eau;
- les permis d'affichage temporaire.

Denny Timm avance : « nous avons eu la chance que plusieurs services aient adopté Laserfiche avant l'arrivée de la COVID-19. Le personnel a eu accès à toute l'information dont il avait besoin dans une ressource centrale à laquelle il pouvait accéder à distance. Les services ont également constaté les économies immédiates à l'égard du travail administratif ainsi que le fait de ne plus avoir besoin de classer des copies papier et d'être maintenant facilement en mesure de rechercher et de récupérer de l'information. »

La municipalité remplace activement les formulaires papier par des formulaires électroniques pour offrir plus de services publics en ligne. Elle a récemment lancé un nouveau site Web dans lequel les citoyens peuvent accéder aux applications, aux formulaires de permis et à d'autres éléments essentiels avec un système de paiement intégré, y compris :

En plus d'améliorer l'accès à ces formulaires, le personnel a exploité l'automatisation des procédures d'affaires pour l'acheminement et l'approbation de l'information. Maintenant, lorsqu'un résident soumet un formulaire électronique par le site Web de la municipalité, l'information est automatiquement envoyée aux services appropriés et aux parties approbatrices pour qu'elle soit passée en revue et approuvée. Ces procédures automatisées rationalisent le flux de l'information, accélèrent la prestation de services et rehaussent la transparence en matière de rapport et d'analyse.

Denny Timm explique : « nous sommes ravis de voir nos formulaires publics s'intégrer à notre répertoire aussi. Maintenant, les formulaires et l'information sont automatiquement remplis au bon endroit et notre procédure d'approbation a été déplacée dans le monde numérique : nous sommes en mesure de faire le suivi des analyses de données et de les consulter. »

L'équipe TI planifie de centraliser davantage sa gestion du contenu d'entreprise et ses procédures en utilisant Laserfiche pour remplacer les logiciels spécialisés que les différents services pourraient avoir acquis ou souhaiter obtenir.



« Laserfiche ne rend pas la transformation numérique excessivement complexe, car tous les outils sont présents : nous sommes équipés pour facilement automatiser les procédures sans devoir nous procurer et apprendre plusieurs petits logiciels précis », explique Angelo Callisto. Par exemple, nous venons de déployer avec succès Laserfiche Forms et ses capacités de procédures d'affaires et l'utilisons désormais pour automatiser l'ensemble de notre programme de perfectionnement et de reconnaissance du rendement (PDRP). En accroissant nos connaissances internes du système, nous commençons à concevoir des mises en œuvre plus complexes et à l'échelle de l'entreprise. Ces nouvelles procédures électroniques et automatisées rationalisent les procédures d'affaires essentielles, ce qui les rend plus simples et accessibles pour le personnel. »

Le service des TI souhaite maintenant créer un modèle libre-service. Selon Angelo Callisto, « l'objectif est que chaque service conçoive ses propres formulaires numériques et les publie en ligne. Les experts en la matière des services distincts sont ceux qui connaîtront le mieux les procédures et avec la convivialité de Laserfiche, nous savons que le personnel a hâte de tout concevoir et mettre en œuvre! »

En se tournant vers l'avenir, la municipalité de King prévoit exploiter davantage les renseignements provenant du tableau de bord des procédures pour analyser l'information, comme le nombre de permis, d'applications et de licences reçus, le temps de l'année qui est le plus occupé, et bien plus encore. Denny Timm souligne : « nous sommes vraiment excités de nous plonger dans les données et les analyses et de les examiner sous l'angle de l'utilisation et des résultats. Cela va nous permettre d'explorer un tout nouveau secteur. »



Découvrez-en davantage sur les [solutions de gestion de documents numériques de Ricoh](#), les formulaires électroniques et l'automatisation de procédures ou [communiquez avec nous](#) dès aujourd'hui.

Ricoh Canada, Inc. 100-5560 Explorer Drive, Mississauga ON L4W 5M3, 1-888-742-6417 CS— 309-RIC ©2020 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 de commerce sont la propriété de leur propriétaire respectif. Le contenu de ce document, de même que l'apparence, les fonctions et les caractéristiques des produits de Ricoh peuvent changer de temps à autre sans préavis. Les produits montrés comportent des fonctions optionnelles. 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.

RICOH
imagine. change.