

Étude de cas

organisme sans but lucratif

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

« Nous avons un passé qui vaut la peine d'être préservé et Ricoh joue maintenant un très grand rôle dans cette préservation. »

– Lorna Bourg
Cofondatrice et
présidente-directrice générale
Southern Mutual Help Association
New Iberia,
en Louisiane



Southern Mutual Help Association

Un organisme sans but lucratif renommé de la Louisiane et les services d'imagerie numérique de Ricoh s'associent pour préserver un héritage légendaire

À PROPOS DU CLIENT

Southern Mutual Help Association (SMHA), situé à New Iberia, en Louisiane, n'a toujours pas rencontré de défi insurmontable. C'est plutôt le contraire, il a pris en charge certains des plus importants problèmes sociaux et économiques des 50 dernières années (pauvreté, racisme, sexisme et classisme) et a développé des solutions durables que peu d'autres, ou même aucun autre, ne jugeaient possibles. En plus, il l'a fait dans la campagne de la Louisiane, où la pauvreté, le manque d'éducation et l'accès à des soins de santé de qualité, et plus récemment un déluge d'ouragans, menacent le bien-être de beaucoup de résidents.

Les causes perdues sont ce qui alimente SMHA. Il a l'objectif depuis 1969 de créer des communautés fortes, en santé et prospères dans la campagne de la Louisiane en se mobilisant et en militant pour aider les familles à faibles revenus, les femmes, les personnes de couleur ainsi que les familles et les communautés dont la survie dépend des terres et de l'eau de la région.

Au cours des années, SMHA a reçu plus de 60 prix pour son travail acharné et est apparu sur tous les réseaux d'information et les journaux américains principaux. La cofondatrice et présidente-directrice générale de SMHA, Lorna Bourg est une boursière de MacArthur et a servi sur l'U.S. Commission on Civil Rights Louisiana Advisory Committee.

Depuis presque cinq décennies, SMHA s'est concentré à aider les communautés, principalement dans la campagne de la Louisiane, mais a également offert ses services à l'échelle régionale, nationale et internationale. Il a mené des batailles judiciaires, a influencé l'ordre public, a affronté des législateurs, a collaboré avec des banques, s'est associé à des développeurs et bien plus — le tout dans le but d'établir une approche complète pour créer des communautés en santé et prospères.

DÉFI

- Conserver l'héritage et partager l'histoire de SMHA
- Maintenir les documents papier importants historiquement
- Se protéger de possibles menaces d'ouragans
- Sécuriser les documents et localiser précisément des documents

SOLUTION

- Services d'imagerie numérique de Ricoh
- Numérisation d'environ 613 800 documents à Houston, au Texas
- Formulaire de chaîne de possession, plusieurs serveurs de sauvegarde
- ROC et système d'indexation électronique

RÉSULTATS

- L'héritage de SMHA a été préservé
- 90 % de tous les documents de SMHA sont maintenant numérisés
- Prévoit de commencer la numérisation de cinq décennies de couverture médiatique

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

À la fin des années 60 et au début des années 70, SMHA a fondé la première clinique médicale et dentaire pour les travailleurs sur les plantations de cannes à sucre qui a servi 10 000 clients la première année et est devenue un modèle pour 150 cliniques en Louisiane. L'association a offert de l'enseignement aux adultes à de nombreux travailleurs de plantations de cannes à sucre toujours en exploitation qui ne pouvaient lire ou écrire. SMHA a révélé et fait disparaître par le système judiciaire un système faisant en sorte que les travailleurs de plantations de cannes à sucre devaient constamment de l'argent aux propriétaires de ces plantations année après année.

Lorna Bourg note, « nous avons aidé des gens à obtenir de l'eau courante et des égouts et nous avons financé la rénovation de maisons. Ça a créé une nouvelle culture d'appréciation et d'entraide. »

L'association a également mis sur pied la première institution financière dans la campagne de la Louisiane, Southern Mutual Financial Services. SMHA n'était pas en mesure de s'introduire dans un marché secondaire national qui craignait le risque pour sécuriser les prêts obtenus par Southern Mutual Financial Services. Il a donc travaillé avec son partenaire bancaire de sa communauté locale, IBERIABANK, pour créer le premier marché secondaire local de son genre.

En 2005, lorsque l'ouragan Katrina et peu de temps après l'ouragan Rita, ont détruit les maisons et les moyens de subsistance des résidents des terres de basse altitude des communautés côtières de la Louisiane, SMHA est rapidement allé sur le terrain. Dans plusieurs cas, l'association a agi à titre de premier répondant dans les régions isolées qui n'avaient pas encore été visitées par le gouvernement ou les organisations sans but lucratif. En plus d'amasser et de déployer plus de 10 millions de dollars (aucun dollar de ce montant ne provenant de sources gouvernementales) et de recruter et de coordonner plus de 6 000 volontaires, SMHA a convaincu son partenaire bancaire local d'augmenter son engagement de marché secondaire à 100 millions de dollars pour aider à répondre aux besoins monétaires nécessaires à la reconstruction.

Lorna Bourg avance, « c'est ce qui se passe lorsque des gens bien se regroupent. Nous trouvons des lacunes en économie, en connaissances sociales et dans les institutions – et des personnes courageuses qui comprennent comment créer de la richesse en apprenant à mieux se connaître et en faisant bouger les choses. »

Toutes les histoires et les victoires de SMHA sont rigoureusement détaillées dans des documents papier et des images imprimées. Pour les années à venir, SMHA voulait préserver son héritage et continuer à réaliser des changements sur le long terme.

Ce n'est qu'un aperçu des nombreux accomplissements et de l'importance historique de SMHA. Pour les années à venir, SMHA voulait préserver son héritage et continuer à réaliser des changements sur le long terme. Cependant, Lorna Bourg, la seule cofondatrice restante de SMHA, était inquiète que toutes les histoires et les victoires détaillées dans des documents papier et des images imprimées disparaissent un jour dans un ouragan ou tout autre événement catastrophique.

Elle savait qu'il était temps d'aller de l'avant et a décidé que les services d'imagerie numérique de Ricoh étaient les bons partenaires pour transporter l'histoire de SMHA dans l'ère numérique.

Toutes les histoires et les victoires de SMHA sont rigoureusement détaillées dans des documents papier et des images imprimées. Pour les années à venir, SMHA voulait préserver son héritage et continuer à réaliser des changements sur le long terme.

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

DÉFI

Pendant des années, SMHA a conservé ses documents d'archives papier dans plus de 350 boîtes dans un entrepôt hors site. Ces boîtes contenaient près de 50 ans de documents historiques : lettres, études de cas, poursuites judiciaires, transcriptions de séances parlementaires, etc. Lorsqu'il y avait des risques de tempête tropicale ou d'ouragan, les membres de l'équipe de SMHA chargeaient toutes les boîtes remplies de documents dans des camionnettes louées pour les transporter vers le nord afin de s'assurer qu'elles restent intactes. Cependant, ces mesures préventives devenaient fatigantes et n'étaient pas très fiables.

Lorna Bourg souligne, « notre plus grande préoccupation était la façon dont nous allions raconter l'histoire. L'histoire de deux femmes et d'un homme qui ont mis sur pied SMHA pour s'occuper des causes systémiques de la pauvreté et créer des communautés rurales en santé et prospères. Nous savions que si nous n'étions pas assez audacieux pour raconter cette histoire, elle disparaîtrait. »

Lorna Bourg aspirait à fournir l'ensemble des documents de SMHA à un institut dévoué à enseigner le leadership au 21^e siècle aux femmes étudiant au premier cycle. Toutefois, elle ne voulait pas remettre les documents papier originaux qui pourraient alors être perdus ou détruits. Elle voulait fournir l'histoire de SMHA en format numérique.

Lorsqu'il y avait des risques de tempête tropicale ou d'ouragan, les membres de l'équipe de SMHA chargeaient toutes les boîtes remplies de documents dans des camionnettes louées pour les transporter vers le nord afin de s'assurer qu'elles restent intactes.

Lorna Bourg ajoute, « étant donné que je souhaite transmettre cette information à la prochaine génération de dirigeants, je voulais que le tout soit épuré et numérisé. Beaucoup de personnes renommées sont mentionnées dans nos documents : des juges, des politiciens, des auteurs et bien d'autres qui nous ont aidés au cours des années. Ensemble nous avons franchi certaines étapes importantes pour ce pays et l'extrême sud du pays. Ça doit être préservé. »

Les plus grandes préoccupations de SMHA pour la numérisation de ses documents papier étaient d'assurer la sécurité de ceux-ci et d'obtenir un moyen de répertorier et de facilement récupérer les fichiers électroniques. Le coût était également un souci, mais Lorna Bourg a mobilisé sa force morale caractéristique pour amasser des fonds et ainsi permettre d'engager un conseiller qui pourrait fournir de l'assistance au cours du projet et un partenaire pour s'occuper de la numérisation de tous les documents.

SOLUTION

Lorna Bourg a d'abord considéré l'achat de numériseurs et ainsi effectué la numérisation à l'interne. Cependant, elle a finalement décidé que SMHA avait besoin d'une procédure et d'un partenaire d'expérience qui pourrait manipuler et numériser les documents avec grand soin.

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

Lorna Bourg a sollicité l'aide d'une collègue et amie de longue date, Jacklyn Ducote, une conseillère en affaires publiques et en recherche détenant une maîtrise en bibliothéconomie et une intronisation en 2009 dans le Journalism School Hall of Fame de l'université d'État de la Louisiane. Jacklyn Ducote a commencé par effectuer une recherche Internet sur les experts en numérisation et a répondu à un questionnaire de Ricoh. Une rencontre entre un représentant de Ricoh et Jacklyn Ducote s'en est suivie. Cette dernière a aimé ce qu'elle a entendu à propos des services d'imagerie numérique de Ricoh et a donc organisé une réunion avec Lorna Bourg au bureau de SMHA à New Iberia.

Lorna Bourg explique, « nous avons rencontré les gens de Ricoh et ils nous ont vraiment écouté. Ils ont compris de quelle façon ils devaient s'exprimer avec des dirigeantes. »

SMHA a rapidement conclu une entente avec les services d'imagerie numérique de Ricoh et la numérisation a commencé. Ricoh a accepté de numériser les documents en lots, en apportant 40 boîtes à la fois à son installation de numérisation à Houston, au Texas, et en retournant les boîtes à New Iberia en allant en chercher de nouvelles. Un DVD accompagne chaque livraison de documents numérisés. Au même rythme que la numérisation de lots se termine, Ricoh crée un disque dur externe qui remplacera éventuellement tous les DVD individuels.

« Nous avons rencontré les gens de Ricoh et ils nous ont vraiment écoutés. Ils ont compris de quelle façon ils devaient s'exprimer avec des dirigeantes. »

Lorna Bourg exprime, « nous étions inquiets que Ricoh transporte nos documents jusqu'à leur installation en Nouvelle-Orléans en raison des risques d'ouragans. Les employés de Ricoh ont été très compréhensifs et ont accepté de travailler à Houston pour nous. »

Dotés de plus de 25 ans d'expertise en centre de traitement de documents, les services d'imagerie numérique de Ricoh ont environ 40 centres d'imagerie établis à l'échelle des États-Unis. Les centres sont en fonction 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 et fournissent les services de conversion des anciens dossiers et de numérisation quotidienne. Lorsque les documents papier arrivent au centre de services d'imagerie numérique de Ricoh, ils passent par diverses procédures séquentielles : préparation de documents, numérisation et contrôle de la qualité, réassemblage, indexation et livraison.

Pour aider à assurer la sécurité des documents de SMHA, des formulaires de chaîne de possession étaient joints à toutes les livraisons. SMHA était également préoccupé par la sécurité du stockage en nuage, alors Ricoh a recommandé un disque dur externe et des sauvegardes sur plusieurs serveurs de Ricoh.

Après la numérisation de tous les documents, les services d'imagerie numérique de Ricoh ont créé une couche de texte interrogeable (ROC) pour rendre conviviales la recherche de mots et la récupération de documents. De plus, SMHA a fourni des tableurs interrogeables énumérant et décrivant chaque fichier dans chaque boîte en détail et Ricoh y a ajouté des hyperliens vers les fichiers numériques pour simplifier la localisation de documents.

Jacklyn Ducote avance, « en cours de route, nous pourrions trouver que nous avons tellement de fichiers que notre système d'indexation est trop lent. Cependant, Ricoh collabore toujours avec nous et nous donne de l'information pour nous aider à nous améliorer. »

Étude de cas

RICOH
imagine. change.
imaginer. changer.

RÉSULTATS

La première étape de l'engagement de SMHA avec les services d'imagerie numérique de Ricoh est presque terminée : 90 % de ses documents sont maintenant numérisés. Ricoh et SMHA devront ensuite discuter de la deuxième étape : la conversion numérique de centaines de coupures de presse provenant de presque cinq décennies de couverture médiatique de haut niveau.

Contrôle de la qualité impressionnant

SMHA a découvert que travailler avec Ricoh est une expérience remarquable. En raison de leur souci du détail et de procédures de contrôle de qualité strictes, les services d'imagerie numérique de Ricoh ont été en mesure de numériser les documents à dimensions inhabituelles – y compris les idées occasionnelles écrites par Lorna Bourg sur des serviettes de table – tout en signalant et en corrigeant les erreurs avant que les dossiers numériques soient finaux.

Préserver l'héritage de SMHA

Alors que l'énergie et la motivation de Lorna Bourg continuent de propulser l'organisation de l'avant, cette dernière est réconfortée par l'idée que l'héritage de SMHA sera conservé et accessible aux générations à venir. Ce qui a commencé comme un essai de 250 \$ pour mettre sur pied une organisation sans but lucratif pour se débarrasser de la pauvreté des régions rurales et créer de la richesse est aujourd'hui devenu une organisation de renom rapportant 14 millions de dollars par année qui sert de modèle aux autres.

Lorna Bourg fait référence aux efforts pour numériser tous les documents historiques de SMHA comme « fondateurs de l'avenir ». Elle souhaite que ceux qui ont ce rêve et cette volonté aujourd'hui, mais peut-être pas le financement, sachent exactement comme ça peut être accompli ainsi que la manière exacte par laquelle SMHA y est arrivé.

Lorna Bourg note, « nous avons un passé qui vaut la peine d'être préservé et Ricoh joue maintenant un très grand rôle dans cette préservation. »

Sous peu, Lorna Bourg commencera à travailler avec Fannie Godwin de Jacklyn Ducote et Associés pour créer des collections et écrire des histoires à partir des fichiers numérisés pour informer les futures organisations sans but lucratif de développement communautaire. Mme Godwin apporte une connaissance approfondie de l'histoire de SMHA et a aidé à organiser plusieurs fichiers de SMAH pour la numérisation.

« L'héritage de SMHA sera conservé et accessible aux générations à venir. »

www.ricoh.ca