

# Étude de cas

gouvernement

« Ricoh a collaboré avec nous dès le départ afin de nous aider à mettre en œuvre la solution. »

Bureau du greffier du comté de Suffolk

**RICOH**  
imagine. change.  
imaginer. changer.

## Bureau du greffier de la circonscription de Suffolk

Transformer un défi en source de revenus

### À PROPOS DU CLIENT

Situé à Long Island dans l'État de New York, le bureau du greffier de la circonscription de Suffolk offre un éventail de services aux résidents locaux dont l'un des plus importants constitue d'ailleurs la gestion de documents de transactions immobilières qui remontent à plusieurs siècles.

### DÉFI

Le bureau du greffier de la circonscription de Suffolk est tenu par la loi de consigner et de classer une énorme quantité d'archives publiques, dont des documents relatifs aux hypothèques, aux actes, aux jugements et aux privilèges. Ces documents datent d'aussi loin que le 17<sup>e</sup> siècle et comprennent une variété de documents papier, de microfilms et de fichiers numériques, et sont accessibles par une toute aussi vaste gamme de personnes ayant chacune besoin d'y accéder, d'en faire des copies et de les envoyer par télécopie ou par courriel.

À la longue, le volume de travail est devenu accablant. Pendant le boom immobilier du milieu des années 2000, le bureau traitait des documents équivalant à environ 50 milliards \$ en transactions par année. Afin de faciliter l'accès et la reproduction des documents, de nombreux utilisateurs fréquents ont loué des locaux dans l'édifice du bureau du greffier et ont ainsi établi une très petite source de revenus pour ce dernier. En dépit de cela, la quantité excessive de demandes a rendu difficile le traitement de documents (ou dans de nombreux cas, la récupération des originaux papier) de façon efficace.

Le bureau avait besoin d'un moyen d'effectuer toutes ces activités plus facilement tout en gérant les coûts. Deux facteurs compliquaient toutefois la situation : le bureau affrontait une réduction prévue de 15 % du personnel et avait des fonds approuvés limités pour de la nouvelle technologie. En même temps, l'édifice du bureau faisait l'objet de rénovations. Le bureau du greffier devait décider s'il allait rénover l'espace qu'il louait ou trouver une meilleure solution.

### DÉFI

- Gérer un volume grandissant de demandes de documents
- Réduire les coûts et générer des revenus
- Optimiser le traitement et l'accès aux documents

### SOLUTION

- Kiosque d'émission de cartes de débit
- MFP haut volume
- Poste de travail des utilisateurs
- Logiciel de récupération des coûts
- Intégration de l'administration

### RÉSULTATS

- Hausse des revenus
- Augmenter la facilité d'accès
- Éliminer le besoin de louer de l'espace aux utilisateurs fréquents

# Étude de cas

gouvernement

**RICOH**  
imagine. change.  
imaginer. changer.

Après de longues délibérations, le bureau a décidé de transformer ce problème en flux de revenu en laissant tomber l'espace loué et en fournissant plutôt tout l'équipement nécessaire pour copier et distribuer les documents — et en facturant des frais nominaux par page. Le coût estimé de la solution était beaucoup plus bas que le coût estimé des rénovations de l'espace loué. Le seul défi était d'élaborer une solution fiable et entièrement intégrée pour un environnement unique.

## SOLUTION

En collaborant avec une divers partenaires de technologie, le bureau du greffier de la circonscription de Suffolk a élaboré une solution unique à ses problèmes — une combinaison d'émission de cartes de débit sans supervision, de gestion de documents sophistiquée et de suivi des paiements intégré. Cependant, trouver les bons éléments de la solution était difficile.

« D'un point de vue technologique, nous avons besoin des options de copie, d'impression, de télécopie et de courriel », affirme le directeur de l'imagerie optique du bureau du greffier de la circonscription de Suffolk. « Nous avons également besoin de lecteurs de cartes et d'une solution de logiciel qui nous permettraient d'y fixer des montants d'argent exacts. Ainsi, une carte prépayée de 10 \$ n'autoriserait que des travaux d'une valeur totale équivalente. »

Il s'agissait du logiciel Pharos Uniprint, l'une des nombreuses solutions logicielles du portefeuille de Ricoh. Conçu à l'origine pour les écoles où les surcharges étaient déduites des comptes étudiants, le logiciel devait être modifié pour gérer les quotas de coûts. La solution a aussi prévu l'installation d'un kiosque autonome à carte prépayée et d'une imprimante multifonctions (MFP) tout-en-un de Ricoh équipée d'un lecteur pour paiement par carte, ainsi que l'intégration aux systèmes d'administration du bureau.

« Ricoh a collaboré avec nous dès le départ afin de nous aider à mettre en œuvre la solution », affirme le client. « Notre conseiller en solutions de Ricoh était notre gestionnaire de projet. Il a compris ce que nous voulions faire unique et il a facilité toute la solution. Ça prenait beaucoup d'expertise technique. »

Un greffier de la circonscription de Suffolk a dit : « Il s'agit de mon objectif continu de former des partenariats dans la collectivité d'affaires et de rendre le gouvernement plus accessible aux citoyens tout en réduisant simultanément les coûts des contribuables. La mise en œuvre de ce système a non seulement atteint cet objectif, mais a également généré un nouveau flux de revenu pour les contribuables. »

## RÉSULTATS

La solution finale, qu'on a nommée Unified Land Record Retrieval Kiosk (kiosque d'extraction unifiée de documents), donne toujours d'excellents résultats. Elle offre un accès beaucoup plus rapide aux documents critiques avec un système de paiement intégré qui facilite la vie du personnel du bureau. Les citoyens et d'autres utilisateurs peuvent repérer les documents dont ils ont besoin pour ensuite en faire des copies et les envoyer par télécopieur ou par courriel, puis payer leurs transactions — tout cela à partir d'un seul système convivial. Et surtout, la solution a transformé ce qui était un défi constant pour le bureau en flux de revenu solide et grandissant.

« Nous pensions que la solution fournirait des revenus de 500 000 \$ à 600 000 \$ par année pour notre bureau », dit le client. « Pendant la première année, elle a généré 780 000 \$. Nous avons obtenu un RCI complet en quelques mois. Nous venons tout juste de terminer notre troisième année et les revenus sont environ 1 million \$. »

Une partie de l'attrait de la solution est sa convivialité. Selon le client, tous les citoyens de la circonscription sont contents de la solution, des utilisateurs débutants aux citoyens technophiles. Elle permet également aux intervenants clés du marché de l'immobilier local d'effectuer des tâches en quelques heures, ce qui aurait normalement pris quelques jours ou semaines avec l'ancien système. Une relation solide et collaborative avec Ricoh était essentielle au succès de la solution. « Un partenariat solide est requis avec votre fournisseur pour réussir, sinon, il échoue », affirme le client. « Tout le monde doit comprendre les objectifs stratégiques pour réussir. »

[www.ricoh.ca](http://www.ricoh.ca)