

Étude de cas
Gouvernement

RICOH
imagine. change.

La Première Nation de Westbank rehausse l'**expérience** et la **sécurité** des employés



À propos du client

Située au Centre-Sud de la Colombie-Britannique, la Première Nation de Westbank est une des huit communautés d'Okanagan, elle est composée de cinq réserves d'une superficie totale d'environ 5 340 acres. Il y a approximativement 855 membres de la Première Nation de Westbank, dont la majorité demeure sur la réserve avec 9 000 résidents qui ne sont pas membres. La Première Nation a mis en œuvre un des ensembles les plus complets de règles communautaires au Canada qui couvrent le développement et la réglementation des terres de réserve. Dans son administration, la Première Nation de Westbank a plusieurs services communautaires, y compris : les services de garderie et préscolaires au centre de développement de l'enfant de Westbank, une église multiconfessionnelle et la maison de l'apprentissage Sensisysten, une école primaire allant de la maternelle à la sixième année.

Défi

Le gouvernement de la Première Nation de Westbank (WFN) est composé d'environ 200 membres qui servent 10 000 résidents répartis au sein de quatre réserves. WFN devait régler les silos entre les services et améliorer l'efficacité avec les demandes internes, qui impliquaient de nombreuses tâches manuelles qui étaient complexes et ennuyeuses. L'organisation cherchait à automatiser et à numériser les procédures pour améliorer l'expérience lors de l'accès aux services pour les employés et les membres. WFN souhaite également numériser et archiver ses dossiers papier existants présentement entreposés.

Après avoir exploré les options avec son fournisseur de solutions numériques en milieu de travail, Ricoh Canada, WFN a sélectionné Laserfiche, un système de gestion de contenu d'entreprise (GCE). Depuis la mise en œuvre il y a plus d'une décennie, WFN a travaillé avec Ricoh pour croître ses efforts de transformation

numérique en adoptant des applications de gestion du flux de travaux et de gestion des formulaires afin d'automatiser les procédures d'affaires et d'utiliser les métadonnées pour améliorer les rapports et les temps d'exécution.

Aujourd'hui, grâce au soutien de Ricoh, WFN a su profiter efficacement de son système de GCE pour de nombreuses procédures internes dans différents services en rationalisant les approbations et la gestion des dossiers au moyen de l'acheminement automatisé des documents. En plus des économies de temps, les avantages comprennent aussi d'être en mesure d'effectuer efficacement le suivi des contacts à l'arrivée et au point culminant de la COVID-19 et la flexibilité de continuer d'aborder la santé et la sécurité de la communauté par les rapports d'incidents.

« Nous avons grandi si vite en tant qu'entreprise, tout en déterminant beaucoup de procédures que nous pouvions numériser en cours de route. Laserfiche nous a donné une occasion d'évaluer nos procédures et d'améliorer l'organisation dans son ensemble. »

Chad Rota,
Superviseur, Gestion des dossiers et de l'information,
Première Nation de Westbank



Solution

Établir une fondation numérique

WFN gère plus de 4 400 propriétés, ce qui nécessite des procédures de documents intenses liées aux impôts fonciers. Très tôt, WFN a reconnu le besoin d'un système de gestion de dossiers plus efficace. Une majorité de ses documents essentiels de gestion des dossiers et des impôts fonciers se fiaient sur le classement hors site, entraînant des frais supplémentaires importants d'essence pour entreposer et récupérer les boîtes. Voyant une occasion d'améliorer la conformité, la transparence et l'efficacité, WFN a exploré des façons de transformer numériquement la façon par laquelle l'organisation gérait ces documents.

M. Rota note « Le répertoire est passé de la gestion des procès-verbaux et des politiques à la gestion des documents de travail et des fichiers des cas. Nous avons vécu une transformation à l'échelle de l'organisation, d'un service à l'autre. »



Aujourd'hui, l'organisation utilise un système de GCE pour traiter numériquement tous les documents liés aux comptes d'impôts fonciers et les stocker dans un endroit centralisé, éliminant ainsi les fichiers perdus. Le système permet aux métadonnées d'être jointes à chaque document, les rendant ainsi facilement interrogeables. La procédure exige maintenant moins de papier : elle nécessitait auparavant cinq étages de tablettes du plancher jusqu'au plafond. Maintenant, il n'y a que quelques petits dossiers pour le traitement des documents qui doivent être numérisés hebdomadairement ou envoyés par la poste aux résidents, ce qui aide à améliorer notre réactivité aux membres. Au fil de l'évolution de l'organisation, les pièces d'entreposage des fichiers ont été converties en espaces de travail fonctionnels.



Augmenter l'efficacité administrative et rehausser l'expérience des employés

Après le succès de la numérisation de ses procédures de gestion des documents, l'organisation a reconnu que les demandes internes, comme les notifications et les rapports de changement des employés, devaient également être numérisées et automatisées, afin de redonner du temps aux employés qui géraient manuellement les fichiers qui passaient d'un service à l'autre.

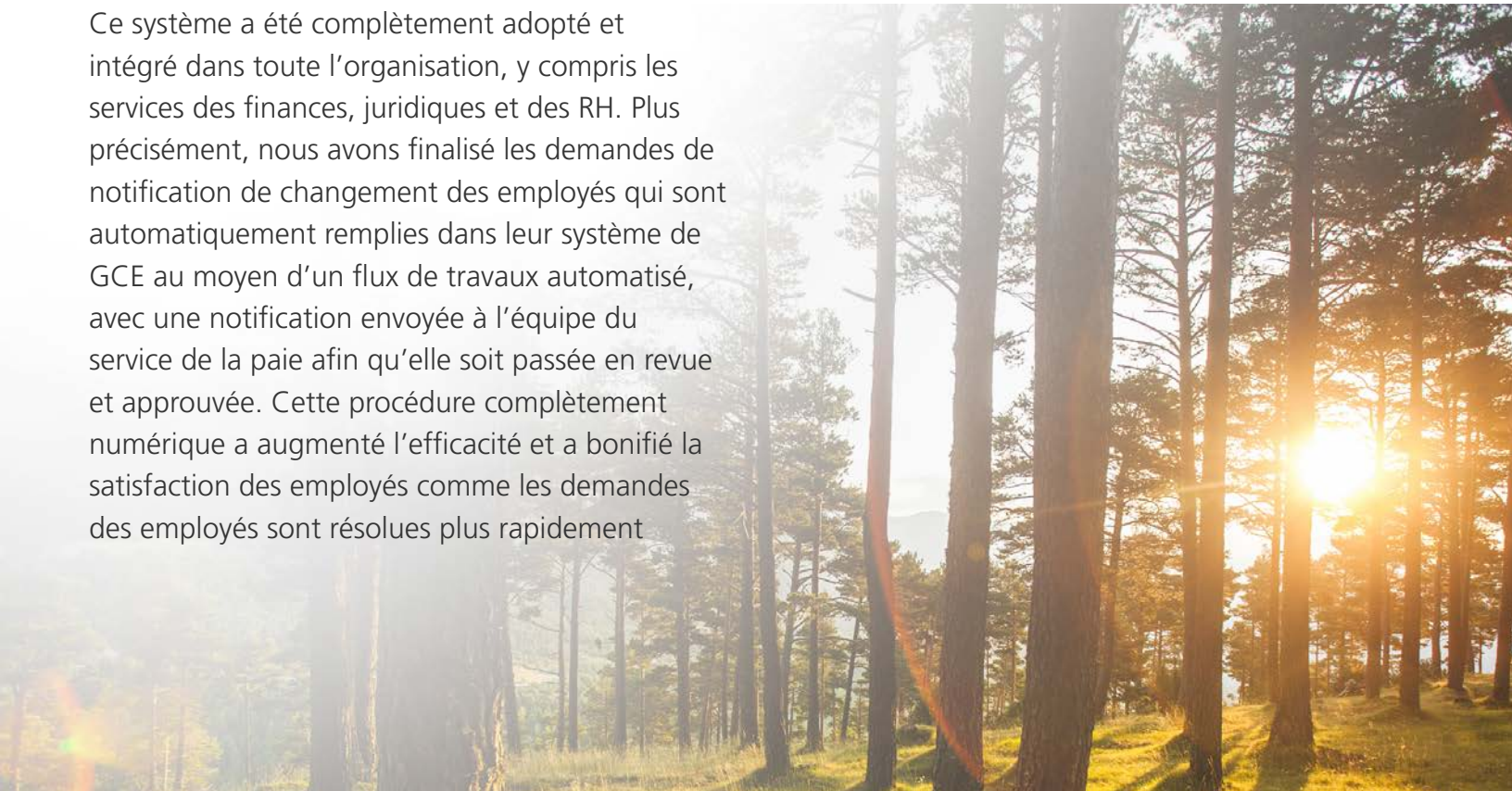
M. Rota ajoute « Nous avons réellement besoin d'une façon pour améliorer la surveillance et la transparence de rationaliser ces soumissions. »

WFN a également mis en œuvre une solution de formulaires électroniques offerte par Ricoh, qui permet aux formulaires d'être modifiés numériquement sans passer d'un service à l'autre pour les changements et les approbations. Ce système a été complètement adopté et intégré dans toute l'organisation, y compris les services des finances, juridiques et des RH. Plus précisément, nous avons finalisé les demandes de notification de changement des employés qui sont automatiquement remplies dans leur système de GCE au moyen d'un flux de travaux automatisé, avec une notification envoyée à l'équipe du service de la paie afin qu'elle soit passée en revue et approuvée. Cette procédure complètement numérique a augmenté l'efficacité et a bonifié la satisfaction des employés comme les demandes des employés sont résolues plus rapidement

De plus, le portail de demandes est hébergé en utilisant des formulaires électroniques qui peuvent être facilement modifiés et mis à jour avec des ressources nouvellement disponibles.

Cela a appuyé la diffusion de l'information dans WFN par la création d'un portail libre-service pour les employés qui ont maintenant l'indépendance de naviguer dans les formulaires, les demandes en attente et leurs documents connexes.

M. Rota exprime : « Être capable d'accéder à tout depuis un emplacement central a permis au personnel d'être plus indépendant et autonome. »



Prioriser la santé et la sécurité des employés

En plus de créer une culture numérique à long terme, Ricoh a offert à WFN une vue d'ensemble des conditions de travail pour ses employés, améliorant ainsi la santé et la sécurité des employés au moment le plus important. Si un incident se produit sur site, les employés peuvent remplir un formulaire dévoué qui est automatiquement envoyé au conseiller en santé et en sécurité au travail de WFN, tout en avisant le directeur de la soumission. Le système génère une tâche de mesure corrective, encourageant une discussion à propos de la cause de l'incident individuel et des mesures préventives. En plus des métadonnées basées sur l'emplacement et le service de l'incident, WFN peut exploiter des outils de rapports avancés pour déterminer les tendances de santé et de sécurité et prendre des décisions plus éclairées et fondées sur les données pour améliorer les conditions d'emplacements en particulier.

Ce système aide aussi à soutenir les exigences de conformité en matière de développement de politiques alors que WFN soumet des rapports annuels aux entités de gouvernance régionales et nationales au Canada. Maintenant, les employés peuvent extraire des données pertinentes des réponses aux incidents et remplir ces formulaires plus rapidement et précisément.

De plus, durant les premières phases de la pandémie, WFN a également utilisé sa solution de GCE pour soutenir les efforts de suivi des contacts et a conçu un formulaire dévoué pour les employés qui se rendent sur les sites afin de se conformer aux exigences de signalement de santé de la Colombie-Britannique, ce qui a éliminé le besoin d'un logiciel dévoué seulement à la santé et à la sécurité.



Résultats

Comprendre les priorités de l'entreprise

Par son partenariat avec Ricoh Canada, WFN a été en mesure d'établir des solutions reproductibles qui peuvent être appliquées à une variété de procédures, ce qui a rendu possible pour WFN d'optimiser ses ressources tout en permettant à ses employés d'être plus autonomes et moins dépendants des fichiers papier. Les documents peuvent être récupérés en quelques secondes, ainsi les employés peuvent travailler plus efficacement et être plus responsabilisés par rapport aux procédures centrales. Atteindre de telles économies en temps et en ressources s'est traduit en réduction des coûts opérationnels et des allocations de personnel, ce qui permet à l'organisation d'être plus efficace.

M. Nota souligne « Nous pouvons passer de la phase de dépannage et de test à celle du lancement de nouvelles procédures aussi rapidement, car nous avons un grand nombre d'éléments à portée de main. Il est facile pour nous de mobiliser nos efforts et de prioriser notre charge de travail de la bonne façon. »



En matière de plans de transformation numérique futurs, WFN travaille à numériser et à rationaliser ses procédures de comptes créditeurs. L'organisation explore également les services d'infrastructure dans le nuage comme solution de stockage pour l'avenir.

Au-delà de la simplification de la gestion des dossiers de WFN et de l'automatisation des procédures principales, l'organisation a également choisi Ricoh comme partenaire pour ses besoins d'impression internes depuis plus de 15 ans. Cela comprend le déploiement de 25 imprimantes multifonctions et d'autres appareils d'impression conçus pour offrir de la qualité et de la polyvalence qui permettent une plus grande commodité et des économies de coûts pour WFN.

Dynamiser les espaces de travail numériques

Avec nos 85 ans d'expérience mondiale à concevoir la technologie qui façonne les méthodes de travail, chez Ricoh, nous savons ce qu'il faut pour soutenir les priorités des entreprises canadiennes à l'aide de la bonne technologie qui met l'accent d'abord et avant tout sur les personnes. Nos solutions relient les gens à l'information et entre eux, afin qu'ils puissent innover et collaborer pour alimenter la croissance.

Votre milieu de travail a besoin d'experts, et c'est pourquoi nous sommes là. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos clients afin de comprendre les enjeux uniques auxquels elles font face et de leur apporter notre expertise là où elles en ont le plus besoin. Avec nos équipes dispersées à travers le Canada, nous pouvons vous offrir notre soutien et nos conseils primés destinés aux grandes entreprises, mais sur une base locale et ajustée à vos besoins spécifiques.

Au fur et à mesure que les milieux de travail numériques ouvrent la voie à l'avenir, il devient essentiel d'améliorer les procédures, la collaboration et les résultats tout en appuyant l'agilité : c'est là que Ricoh peut aider. Au moyen de notre portefeuille de technologies et de services novateurs, nous pouvons appuyer votre projet de transformation numérique, afin que vous puissiez mieux vous concentrer à servir vos communautés, vos clients et vos partenaires.

Ricoh est un chef de file dans le domaine des solutions de documents et un leader sur le marché en matière d'automatisation des procédures. Il contribue grandement à la conception de solutions d'innovation

des milieux de travail pour les organisations de partout au Canada depuis plus de dix ans. Laissez-nous vous aider à redéfinir le travail et **changer. Pour le mieux.**



POURQUOI RICOH?

- ✓ Plus de 500 clients à travers le pays, incluant 350 des entreprises de la liste Fortune 500.
- ✓ Plus de 20 ans d'expérience à traiter les documents et les flux de travaux essentiels.
- ✓ Quatre centres de traitement de documents situés à travers le Canada.
- ✓ Des solutions flexibles de procédures d'affaires comme service (BPaaS) qui optimiseront votre budget et évolueront avec vous.
- ✓ Des conseillers en procédures d'affaires qui possèdent une grande expertise dans une variété d'industries – du gouvernement à l'éducation et plus encore.

Pour en savoir plus sur les solutions de gestion de documents numériques de Ricoh, les formulaires électroniques et l'automatisation de procédures, [cliquez ici](#) ou communiquez avec un représentant Ricoh dès aujourd'hui.