

# Étude de cas

gouvernement

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

## Département de l'Écologie — État de Washington

Ricoh aide à transformer l'environnement d'impression d'un département de l'État en un flux de travaux riche en informations

### À PROPOS DU CLIENT

On parle ici d'une noble mission.

« En travaillant avec Ricoh, j'ai appris qu'ils ne sont pas simplement une entreprise de production d'impression. Ils sont une entreprise de gestion de l'information. »

– Gary « Mace » Maciejewski  
Directeur, Infrastructure et opérations, Département de l'Écologie, État de Washington

Le département de l'Écologie de l'État de Washington est chargé de protéger, de préserver et d'améliorer l'environnement de Washington, ainsi que de promouvoir une saine gestion de l'air, de la terre et de l'eau. Le but est de maintenir la qualité de vie de l'État et de protéger ses ressources naturelles pour les générations actuelles et futures. Les travailleurs prennent à cœur cette mission tous les jours en s'occupant de tous, des familles agricoles rurales aux banlieusards en passant par les citoyens.

Bien que son objectif soit noble, il faut une stratégie réaliste pour améliorer le flux d'information qui circule dans le siège social et les quatre bureaux régionaux du département. Il y a des budgets à prendre en compte et des protocoles gouvernementaux à suivre. Les travailleurs individuels ont leur propre façon de faire et résistent souvent au changement des procédures d'affaires. Dans un monde de plus en plus « apporter votre propre appareil » (BYOD), les employés veulent pouvoir accéder à des informations et imprimer n'importe où, n'importe quand, à partir de n'importe quel appareil.

Dans le but de réduire les coûts et de réduire sa propre empreinte environnementale, le département de l'Écologie a entrepris de trouver un partenaire pour rationaliser son environnement de gestion d'impression. Et pas n'importe quel partenaire. Un partenaire qui pourra rajuster son parc d'imprimantes — et recueillir des données concrètes sur l'ensemble de l'écosystème d'impression pour aider le département à prendre des décisions plus éclairées à l'avenir.

### DÉFI

- Prolifération d'imprimantes de bureau introuvables ou inconnues
- Aucun aperçu des coûts d'achat, de gestion et de maintenance du parc d'impression
- Vision à long terme pour impartir les services de gestion d'impression
- Désir de réduire l'empreinte environnementale

### SOLUTION

- Services de gestion d'impression de Ricoh (MPS)
- Un rajustement du parc avec des MFP de Ricoh plus rapides, moins coûteuses et moins nombreuses
- Modèle de prix de paiement à la page
- Logiciel de gestion d'impression TRAC pour la surveillance des fournitures et des services

### RÉSULTATS

- Un aperçu complet de l'environnement d'impression et la capacité à prendre des décisions basées sur des données
- Économies annuelles de 200 000 \$ en rajustant le parc
- Diminution du gaspillage, amélioration de la qualité de l'air, réduction de la consommation d'énergie

# Étude de cas

gouvernement

## DÉFI

Les grandes initiatives viennent généralement avec beaucoup d'inconnues. C'était certainement le cas lorsque le département a émis un appel d'offres en 2005 pour gérer et ajuster la taille de son parc.

Dans le passé, lorsque l'achat d'imprimantes était laissé aux unités d'affaires individuelles, les imprimantes du bureau se multipliaient, encombrant ainsi un précieux espace de travail. Il n'y avait aucune stratégie ou carte détaillée qui décrivait exactement où toutes les imprimantes étaient installées. Le département n'avait aucune idée du coût de l'achat, de l'exécution et de la maintenance de l'environnement d'impression, ou encore du temps consacré à l'impression ou à l'attente des tâches d'impression.

« Nous n'avions aucune idée de ce qu'était notre environnement d'impression », a déclaré Gary « Mace » Maciejewski, directeur, Infrastructure et opérations au Département de l'Écologie pour l'État de Washington. « Dans notre agence, nous avons plus de 380 appareils, et environ 80 modèles différents, qui étaient utilisés par plus de 1 500 employés. »

Même s'il avait désespérément besoin de rajuster son parc, le département avait la vision à long terme de s'associer et de confier la gestion de l'impression à une source extérieure. Le simple fait d'échanger ou de réduire le nombre d'appareils ne permettrait pas d'atteindre les objectifs ultimes de compréhension de l'environnement d'impression et de prise de décisions fondées sur des données qui reflètent sa mission environnementale.

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

« Nous avons compris que nous ne sommes pas le département de l'impression. Nous sommes le département de l'Écologie », a déclaré Mace. « Nous souhaitons réduire les coûts, réduire le temps consacré par le personnel à l'exploitation et la gestion des imprimantes, améliorer la qualité de l'air intérieur et réduire notre consommation d'énergie et de papier. »

En tant qu'entité publique, plutôt que d'une entreprise du secteur privé, le département a de nombreuses considérations particulières lorsqu'il sollicite et attribue un appel d'offres. Les répondants doivent avoir une compréhension approfondie des besoins réels du département et utiliser des mécanismes de marchés concurrentiels. Les fournisseurs doivent également faire preuve de souplesse lorsqu'ils travaillent avec des organismes gouvernementaux qui ont des budgets d'achat et d'investissements initiaux limités.

De plus, le département ne voulait pas d'une structure traditionnelle de tarification d'achat ou de location pour les appareils d'impression décrite dans le contrat. Mace a insisté sur le fait que le département de l'Écologie ne possède aucun appareil d'impression physique. Au lieu de cela, il voulait une véritable structure de prix de paiement à la page, transférant le risque commercial vers le fournisseur ou le partenaire choisi.

« Théoriquement, si nous n'imprimons aucune page dans un mois, nous payons zéro dollar », a déclaré Mace.

« Nous avons compris que nous ne sommes pas le département de l'impression. Nous sommes le département de l'Écologie. Nous souhaitons réduire les coûts, réduire le temps consacré par le personnel à l'exploitation et la gestion des imprimantes, améliorer la qualité de l'air intérieur, réduire notre consommation d'énergie et réduire notre consommation de papier. »

# Étude de cas

gouvernement

## SOLUTION

Après avoir examiné et évalué les réponses à l'appel d'offres d'un groupe de fournisseurs, testé les appareils et effectué les visites des installations avec trois finalistes, le département a choisi Ricoh comme partenaire pour les nouvelles imprimantes multifonctions (MFP) et les services de gestion d'impression (MPS). En plus de démontrer la force de leur équipement d'impression et de leurs logiciels, Ricoh s'est engagée à améliorer continuellement ses services et à modifier ses pratiques internes afin de répondre à la demande du département pour un modèle de prix de paiement à la page.

« Au cours de la durée de notre contrat, Ricoh a gagné le badge de partenariat dans notre relation opérationnelle », a déclaré Mace. « Ils ont vraiment pris le temps de comprendre nos besoins et nous ont montré qu'ils pouvaient faire preuve de souplesse dans leur structure de prix. »

De plus, étant donné que le département ne payait pas pour l'équipement et les appareils physiques, le coût du programme de paiement à la page pourrait être transféré d'une dépense en capital ponctuelle à un budget opérationnel permanent fondé sur l'utilisation. Pour un organisme du secteur public, il est

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

« Aujourd'hui, nous pouvons passer en revue tous les écarts de livraison de service en cinq à dix minutes, car il n'y a pratiquement pas de divergences. La relation opérationnelle est presque parfaite maintenant. »

beaucoup plus facile de montrer exactement comment les fonds sont dépensés et comment ils doivent être prévus au budget à mesure que de nouveaux besoins sont identifiés pour le département.

Ricoh a commencé à collaborer avec le département en remplaçant les appareils à coût plus élevé par des appareils multifonctions à moindre coût, à vitesse plus élevée et de qualité supérieure, ce qui a permis de réduire la taille du parc d'impression de plus de 50 %. Aujourd'hui, ces appareils sont stratégiquement placés à travers les bâtiments et utilisés pour imprimer environ 680 000 pages en noir et blanc et environ 90 000 pages en couleur par mois. Maintenant qu'il s'agit d'une relation de services d'impression entièrement gérée, Ricoh supervise tout, de l'installation de nouveaux appareils et le réapprovisionnement de toner jusqu'à la gestion des incidents de bris/réparation et fournit du soutien technique sur place.

Ricoh a installé le logiciel de gestion d'impression TRAC sur les nouveaux MFP pour gérer de manière proactive les appels de service et les réapprovisionnements dans les cinq bureaux du département. Si un appareil tombe en panne, des réparations sont amorcées ou un nouvel appareil est livré et installé dans un délai de quatre à huit heures. Parce que chaque appareil est surveillé de manière proactive, Ricoh les remplace généralement en fin de vie avant qu'ils ne tombent en panne.

Ricoh assure également le suivi et fournit des rapports détaillés au département sur les volumes d'impression, l'utilisation de l'appareil, les informations sur les fournitures, les données au niveau du service et les coûts. Au début, Ricoh rencontrait le département tous les mois pour comprendre le fonctionnement de l'environnement d'impression et procéder aux ajustements nécessaires. Mais au fur et à mesure que la relation progressait, la fréquence changeait en réunions trimestrielles et, éventuellement, en réunions semestrielles.



# Étude de cas

gouvernement

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

« Lorsque nous avons commencé, nous passions en revue chaque ligne pour chaque demande de service afin de nous assurer que tous les problèmes étaient corrigés », a déclaré Mace. « Aujourd'hui, nous pouvons passer en revue tous les écarts de livraison de service en cinq à dix minutes, car il n'y a pratiquement pas de divergences. La relation opérationnelle est presque parfaite maintenant. »

Avec les services de gestion d'impression (MPS) de Ricoh, le département a un point de contrôle à mobiliser, une source unique de connaissances sur son environnement d'impression, une compréhension claire de ses coûts liés à l'impression et la capacité à mieux gérer ses impressions. Parmi les avantages du service, mentionnons la capacité à anticiper la taille des parcs pour les projets et le travail à venir, à retirer les appareils avant qu'ils ne cessent de fonctionner, à faire la rotation des appareils pour les utiliser au maximum avant de les remplacer, et à découvrir les lacunes avant qu'ils ne deviennent des problèmes sérieux.

Au départ, le département a rencontré une résistance normale aux changements de l'espace de travail de la part des employés pour remplacer les imprimantes de bureau individuelles par des MFP. Les employés se sentaient personnellement connectés à leurs appareils d'impression de bureau et aimaient les avoir à portée de main. Ils se demandaient si les nouveaux MFP seraient à la hauteur de leurs appareils de bureau et ils craignaient de perdre le contrôle de leur espace de travail et de leur production. Mais, en liant l'effort aux valeurs fondamentales de l'agence — et en communiquant cette mission encore et encore — le département a fini par transformer les récalcitrants en champions du nouveau parc et des MPS.

« Cela a pris cinq ans de communication et de réitération de ce que nous avons sauvé et réalisé. Mais finalement nous avons changé notre mentalité et notre culture d'impression », a déclaré Mace.

Ricoh et le département passent maintenant à l'étape suivante qui est de rendre l'information mobile pour les employés. Ensemble, ils font l'essai de l'impression mobile HotSpot de Ricoh, ce qui permet aux travailleurs d'imprimer n'importe où, n'importe quand sur les appareils Ricoh à partir d'une application sur leurs tablettes et téléphones mobiles. À l'avenir, le département prévoit de passer de l'exécution tactique à une approche plus stratégique avec Ricoh. Mace prévoit s'asseoir bientôt avec des représentants de Ricoh pour discuter d'idées afin d'aider le département à mieux gérer ses capacités d'information et de flux de travaux.

« En travaillant avec Ricoh, j'ai appris qu'ils ne sont pas simplement une entreprise de production d'impression. Ils sont une entreprise de gestion de l'information », a déclaré Mace. « Je veux tirer parti des connaissances et des offres de Ricoh dans ce domaine pour gérer de manière plus efficace nos capacités d'impression et de partage d'informations, réduire davantage l'impression tout en gardant les informations disponibles et tirer encore plus de valeur de nos appareils existants et des services Ricoh. »

## RÉSULTATS

Les résultats parlent d'eux-mêmes dans ce partenariat de dix ans entre le département et Ricoh. Le département sait maintenant exactement combien de pages ils impriment et à quels endroits. Il a des vitesses d'impression plus rapides et des services d'impression fiables dans toutes ses unités opérationnelles. De plus, les espaces du bureau qui étaient auparavant encombrés d'imprimantes de bureau ont été réaménagés pour des utilisations plus productives. Le nombre d'impressions non autorisées ou non réclamées a été réduit considérablement, ce qui a réduit le gaspillage de papier.

« Les MPS nous permettent d'économiser beaucoup de temps et d'efforts — et augmente notre efficacité », a déclaré Mace. « J'explique régulièrement à d'autres agences à quel point l'utilisation d'une approche MPS a été bénéfique pour notre agence. »

# Étude de cas

gouvernement

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

## Économies importantes, réduction du nombre d'impressions

Dans la première année, le département a économisé plus de 200 000 \$ en coûts essentiels en réajustant la taille de leur parc et en mettant en œuvre les MPS. Ces économies sont une réduction réelle des dollars dépensés, car aucun équipement d'impression n'est acheté et le département ne paie que pour ce qu'il imprime. En se fiant aux MPS de Ricoh pour maintenir son parc opérationnel, cela a permis au personnel du département de l'Écologie de se concentrer sur le travail de technologie de plus haute valeur, entraînant des économies de temps et de ressources du personnel.

Avant les MPS, le département n'avait aucune idée de la quantité de papier consommée ou de la quantité d'impressions effectuées. Avec les appareils qui se trouvent maintenant dans l'espace public, plutôt que dans des bureaux individuels, il y a eu une réduction considérable de l'impression non autorisée.

## Meilleure qualité d'air, consommation d'énergie réduite

Au cours des 10 dernières années, le département est passé de 380 appareils dans toute l'agence à environ 175 MFP. Avec beaucoup moins d'appareils — qui se désactivent pendant les heures non ouvrables et exigent l'impression recto verso — le département a constaté des améliorations mesurables de la qualité de l'air et de la consommation d'énergie.

« Il y a moins de poussière de papier, moins de chaleur et moins de particules dans l'air », a déclaré Mace. « Et bien sûr, notre facture d'énergie a également baissé. »

## Riche en information, flexibilité pour progresser

Grâce à un contrôle solide et à une gestion de son environnement d'impression, le département est désormais capable de prendre des décisions basées sur les données. Il sait précisément combien de documents sont imprimés, quand ils sont imprimés et quel est le calibre de la qualité d'impression. En fin de compte, cette connaissance permet au département de mieux comprendre ce qui stimule ses activités.

Se concentrer sur les services, plutôt que d'acheter des appareils, a rendu le département beaucoup plus agile et bien placé pour l'avenir. L'agence a maintenant la possibilité de faire croître ou de réduire les coûts d'exploitation de l'écosystème de l'impression à sa guise — elle a également un partenaire qui s'engage à l'aider à le faire.

« L'achat d'appareils d'impression physiques était l'ancien paradigme », a déclaré Mace. « L'achat d'impression et de services correctement dimensionnés est le nouveau cadre et c'est ce qui vous fait économiser de l'argent et vous aide à atteindre vos objectifs. »

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