

# Northern Health réalise des économies substantielles grâce à Xerox



« La capacité avérée de Xerox à améliorer l'efficacité d'organismes de grande envergure nous a incités à lui confier la modernisation de la gestion de nos documents. »

– Joseph Mendez  
Chef des services informatiques  
Northern Health

## Contexte

Fondé dans le cadre d'une initiative du gouvernement de Colombie-Britannique en vue de restructurer les soins de santé, la Northern Health regroupe 16 organismes de soins de santé en une seule entité qui a le mandat de fournir une gamme complète de services de santé à plus de 312 000 résidents du nord de la Colombie-Britannique – soit une zone équivalant aux deux-tiers de la superficie de la province, dans la partie septentrionale de celle-ci. La Northern Health compte environ 7 000 employés qui assurent différents services, y compris les soins de courte durée, les soins en établissement de longue durée, les soins à domicile, les services en matière de santé mentale et de toxicomanie et la mise en œuvre des programmes de santé publique et d'hygiène de l'environnement. La Northern Health compte également se mériter une réputation d'excellence en matière de santé rurale.

## Le défi

Le regroupement de 16 organismes de soins de santé en une seule entité présente des défis tout en ouvrant de nouvelles possibilités. Il n'a pas été facile de réunir en une infrastructure unique et cohérente 16 différents systèmes de TI et de technologie de gestion des documents, dont la gestion centralisée devait se faire au siège social de la Northern Health à Prince George. De nombreux fournisseurs assuraient auparavant des soutiens technologiques variés, ainsi que des services à l'interne et à l'externe, ce qui donnait lieu à des processus de travail inefficaces et à des dédoublements des tâches. Comme si la situation n'était pas assez complexe, la Northern Health issue de la fusion de plusieurs organismes de soins de santé regroupait de nombreuses installations et des centaines de médecins disséminés dans un immense territoire.

La Northern Health devait alors améliorer ses processus de travail et la productivité de son personnel tout en réduisant ses coûts d'exploitation. Elle a décidé de faire appel au savoir-faire d'un partenaire de classe mondiale pour l'aider à réaliser de véritables transformations d'affaires et elle a donc choisi Xerox.

## La solution

Xerox a abordé les problèmes de la Northern Health comme elle l'aurait fait pour une entreprise. « Il ne manque pas de fournisseurs pour nous vendre du matériel, » affirme Joseph Mendez, Chef des services informatiques pour Northern Health. « L'avantage de faire affaire avec Xerox est que celle-ci nous offre en plus la capacité de réformer et de simplifier nos processus de gestion des documents. »

Xerox s'est d'abord efforcée de bien comprendre les effets de l'utilisation de technologies et de systèmes disparates de gestion des documents, ce qui a porté fruit puisqu'elle a pu ainsi repérer des économies potentielles de 500 000 \$ par année lors de son évaluation initiale de l'état courant de l'entreprise.

Par la même occasion, Xerox a également repéré les importantes possibilités de transformation suivantes :

**La standardisation et la centralisation de la gestion des documents** auparavant assurées par les conseils ou commissions de santé de la région garantiront la conformité à la réglementation, la simplification et l'amélioration des processus et de substantielles économies. La solution de Xerox comprend les services de production et de publication

# Rationalisation des processus de gestion des documents.

## Réduction des coûts.

des documents, confiés en impartition à Xerox, laquelle doit affecter des employés sur place à l'installation de Prince George de la Northern Health. Ces services de gestion comprennent l'exploitation d'un bureau central de reprographie, et des services de création sur place, y compris la production de formulaires, la gestion des fournitures et la fourniture par des tiers d'imprimés, d'illustrations et de formulaires.

**L'optimisation de l'environnement d'impression de bureau** améliore la sécurité et atténue les risques tout en augmentant l'efficacité de l'exploitation et la satisfaction de l'utilisateur final. Pour tenir compte des exigences en matière de gestion des documents de chaque bureau, Xerox y a installé plusieurs MFP reliés en réseau. Les appareils multifonctions existants qui s'intègrent bien au nouveau modèle d'exploitation plus efficace ont été laissés en place. Xerox a aidé la Northern Health à mettre en place une ligne d'aide qui assurera un soutien aux utilisateurs de la nouvelle technologie et qui leur fournira également une aide directe de deuxième niveau au besoin. La trousse d'outils des Services de bureau Xerox a été constituée pour permettre de gérer la totalité du parc des matériels de bureau, y compris les matériels d'autres fournisseurs; la Northern Health pourra ainsi gérer facilement l'ensemble de ses matériels puisqu'elle pourra en repérer l'emplacement et en vérifier l'état d'entretien et les coûts à partir d'un seul point de contrôle.

**Il a fallu mettre en place une plateforme commune** pour permettre aux nombreux bureaux de la Northern Health de collaborer davantage et de fonctionner plus efficacement. Une fois terminée l'installation des MFP reliés en réseau, Xerox a mis en œuvre sa solution DocuShare®. Cette dernière, qui constitue une solution Web de gestion électronique des documents, a permis aux services de la Northern Health de saisir, stocker, partager, gérer, récupérer et diffuser de l'information par son propre Intranet. La Northern Health a commencé à constituer un référentiel pour

ses formulaires, de manière à garantir la confidentialité de ceux-ci tout en les rendant facilement accessibles pour chacun de ses bureaux et en assurant la standardisation de ses documents – cette dernière étant un objectif majeur pour un organisme de soins de santé qui compte sur ses formulaires pour saisir de façon précise et en temps opportun les données relatives aux patients, ce qui est indispensable à la dispensation de soins de qualité. Avec l'aide de Xerox, la Northern Health a ensuite pu créer un flux de production entièrement électronique dans lequel les logiciels DocuShare, FlowPort® et DigiPath® de Xerox travaillent de concert afin d'intégrer les documents papier et numériques, de manière à créer un système transparent et de bout-en-bout de gestion des documents.

### Les résultats

Northern Health a réalisé d'importantes transformations d'affaires grâce à son partenariat avec Xerox. Elle a notamment réussi à réformer ses processus de travail existants, à accroître sa productivité et à réduire ses dépenses – tout en améliorant de façon permanente l'efficacité de sa stratégie de gestion des documents. La solution Xerox a contribué de façon notable au succès de la transition pour les 16 organismes chapeautés par la Northern Health.

Celle-ci a pu réduire de 500 000 \$ ses coûts d'exploitation, en confiant en impartition la production de documents et l'optimisation de son matériel de bureau par le recours à des technologies de pointe. Cette initiative a également permis de faire le pont entre les documents papier et les documents numériques au sein de l'entreprise. La plateforme de gestion de contenu d'entreprise est maintenant intégrée, de sorte que les membres du personnel disséminés dans les différentes régions peuvent facilement gérer, mettre à jour et protéger leurs documents critiques.

### Aperçu de l'étude de cas

#### Le défi

- Augmentation des coûts et de la demande de soins et budgets plus petits
- Fusion de 16 systèmes de TI de gestion des documents en une infrastructure unique
- Processus inefficaces et redondances en raison du nombre élevé de fournisseurs de technologie et de soutien technique

#### La solution

- Atelier d'impression interne optimisé géré par Xerox
- Services créatifs sur place incluant la production des formulaires, la gestion des fournitures et l'approvisionnement auprès de tiers
- Environnement d'impression de bureau optimisé avec périphériques multifonctions réseautés
- Soutien technologique 24/7 et ligne d'aide de second niveau
- Solution DocuShare® de Xerox® pour saisir, gérer et partager les documents

#### Les résultats

- Réduction de 500 000 \$ des coûts d'opération
- Accès sécurisé à partir de n'importe quel bureau tout en assurant la normalisation des documents
- Réduction des processus de travail basés papier et productivité accrue
- Conformité améliorée à la réglementation et réduction du risque

**À propos des services Xerox :** Xerox Corporation est un leader mondial dans les domaines des processus d'entreprise, des technologies de l'information et des services d'externalisation de la gestion des documents. Forts de notre expertise sectorielle et de notre capacité d'intervention mondiale, deux atouts uniques, nous pouvons vous aider à réduire les coûts, à simplifier les processus opérationnels et à accroître les revenus, tout en vous préparant le terrain afin que vous puissiez vous consacrer à ce que vous savez faire de mieux : vos activités principales.

**Pour plus d'information sur la façon dont nous aidons les fournisseurs de soins de santé publique, rendez-vous sur [www.xerox.com/services](http://www.xerox.com/services).**

