



# LA SOCIÉTÉ D'AIDE À L'ENFANCE ACCÉLÈRE LA STRATÉGIE NUMÉRIQUE TOUT EN AMÉLIORANT LA RÉACTIVITÉ DES SERVICES SOCIAUX

« Nous sommes maintenant capables de diminuer le risque et d'améliorer la protection des enfants grâce à un accès plus rapide aux dossiers des cas et à de meilleurs échanges d'informations entre agences. »

Michael Morris, responsable des systèmes d'information, Société d'aide à l'enfance de Durham



## DÉFI

La SAE de Durham désirait moderniser et accélérer l'archivage numérique des dossiers du réseau d'information de la protection de l'enfance (RIPE), afin de permettre au personnel de se tenir informé et d'accéder aux dossiers de protection de l'enfant de manière sûre et rapide, à partir de n'importe quel endroit.



## SOLUTION

En combinant la numérisation planifiée ou à la demande des documents avec des politiques efficaces de rétention, Iron Mountain<sup>MD</sup> Backfile Scanning fournit un procédé rapide et efficace pour convertir les documents papiers d'héritage en fichiers numériques.



## RÉSULTATS

La SAE de Durham peut passer aux dossiers numériques à son propre rythme. Les employés cherchent et mémorisent les fichiers en un temps record comparé au passé, tout en adhérant aux réglementations sur la confidentialité des données et aux meilleures pratiques.



### Un risque réduit

grâce à une meilleure collaboration inter-agence



### Un accès continu

aux dossiers pour les collaborateurs travaillant à distance lors de la pandémie



### Une conformité plus simple

avec des règles de destruction et d'audit des inventaires rigoureux



### Gains d'espace et de productivité

pour les employés dédiés à la gestion des fichiers

# DÉVELOPPER DES OPPORTUNITÉS ET DE L'ESPOIR POUR LES ENFANTS ET LES FAMILLES

« Bien que nous disposions d'une politique de rétention et d'entreposage, nous nous sommes rendus compte que nous avons besoin de faire appel à une expertise externe pour mieux gérer ces tâches. »

Michael Morris, responsable des systèmes d'information, Société d'aide à l'enfance de Durham

## TOUJOURS LÀ EN CAS DE BESOIN

### Numériser les systèmes de protection des enfants

La principale agence canadienne, la Société d'aide à l'enfance de Durham a soutenu les familles et protégé les enfants au sein de la communauté depuis plus d'un siècle. Outre l'assistance financière, elle participe aux enquêtes suite aux allégations de maltraitance et de négligence des enfants et les protège contre les risques de sévices.

La numérisation des dossiers papiers est l'une des priorités principales de l'agence et l'un de ses plus gros défis. Non seulement pour s'assurer que les employés auront toujours accès aux tout derniers dossiers sur les cas, aux notes, aux informations financières, mais aussi pour tirer profit du Réseau d'Information sur la Protection de l'Enfance (RIPE), une base de données qui concerne toute la province.

Créé par le gouvernement d'Ontario, le RIPE collecte et suit les données de protection des enfants à plus grande échelle que jamais auparavant. Cette méthode permet d'éviter les situations dans lesquelles différentes agences pourraient disposer de plusieurs fichiers physiques concernant une même famille, limitant ainsi la prise de décisions et le placement par inadvertance d'enfants à risque.

### Faire un meilleur usage des ressources et de l'espace

Depuis un moment, la SAE de Durham recherche un partenaire afin d'accélérer sa stratégie numérique. Elle souhaite aussi résoudre d'autres défis courants. « Gérer des archives en ligne et être constamment obligé d'accéder à des dossiers papier prenait énormément de temps », explique Michael Morris, responsable des systèmes d'information. « Bien que nous disposions d'une politique de rétention et d'entreposage, nous nous sommes rendus compte que nous avons besoin de faire appel à une expertise externe pour mieux gérer ces tâches. »



La SAE de Durham a intégré le Réseau d'information pour la protection de l'enfance en 2020.



## DÉBLOQUER LA VALEUR DES INFORMATIONS STOCKÉES DANS DES DOSSIERS ET SUR DES DOCUMENTS PAPIERS

« Numériser tous nos dossiers papier en une seule fois aurait posé un défi logistique énorme et n'avait aucun sens, financièrement parlant. De cette manière, nous pouvons déterminer quels sont les dossiers que nous devons conserver, et nous pouvons effectuer une migration en phases contrôlées, à un rythme qui nous convient. »

Michael Morris, responsable des systèmes d'information, Société d'aide à l'enfance de Durham

## CONCEVOIR LA BONNE SOLUTION NUMÉRIQUE

### Plan de migration le plus adapté

Le processus d'appel d'offres a été largement simplifié par la structure des dossiers des fournisseurs agréés par l'Ontario. « Le coût est toujours un facteur important, mais ce n'était pas le facteur décisif », ajoute Morris. « Nous avons déjà eu, dans le passé, des expériences positives avec Iron Mountain, pour des services d'entreposage et de déchetage. Il faut ajouter à cela une offre numérique relativement complète et leur réputation reconnue pour la confidentialité des données et le traitement d'informations sensibles.

Désormais, grâce au service Iron Mountain<sup>MD</sup> **Backfile Scanning**, la SAE de Durham dispose d'un procédé efficace et rapide pour prioriser et convertir des documents papier préexistants en fichiers numériques pouvant être téléchargés dans le RIPE. « Numériser tous nos dossiers papier en une seule fois aurait posé un défi logistique énorme et n'avait aucun sens, financièrement parlant », explique Morris. « De cette manière, nous pouvons déterminer quels sont les dossiers que nous devons conserver, et nous pouvons effectuer une migration en phases contrôlées, à un rythme qui nous convient. »

### Souplesse pour répondre à des demandes planifiées ou imprévues

Lors de la première phase, Iron Mountain a collecté et numérisé plus de 100 cartons par semaine, durant une période de trois mois. Ceci a été suivi par un projet de taille similaire, recueillant et consolidant cette fois-ci les documents juridiques des précédents fournisseurs d'entreposage de la SAE de Durham. Chaque document est soigneusement indexé et programmé pour sa rétention ou bien signalé pour sa destruction s'il y a lieu.

« Nous avons déjà converti plus de 16 000 dossiers uniques, pour un total de plus de sept millions d'images », note Morris. « Dans les cas urgents ou lorsque nous recevons une demande de divulgation en provenance d'autres agences, nous pouvons aussi commander des images à la demande. Grâce au portail Iron Mountain Connect, ces images sont généralement livrées dès le jour ouvré suivant. »



Plus de 6 000 dossiers uniques traités, pour un total de plus de sept millions d'images

# ACCOMPAGNER LES FAMILLES ET PROTÉGER LES ENFANTS

« Permettre à nos télétravailleurs d'avoir accès en toute sécurité à des notes sur des cas et à des informations vitales a fait une énorme différence pendant la pandémie et a prouvé que nous pouvions continuer à apporter notre aide à une période où cela était devenu particulièrement nécessaire. »

Michael Morris, responsable des systèmes d'information, Société d'aide à l'enfance de Durham

## Efficacité et prise de décisions améliorées

Désormais, le personnel de la SAE de Durham peut utiliser les mots-clés et charger des fichiers numériques en une fraction du temps qui était nécessaire pour l'identification et la récupération des dossiers papier. Ce système permet d'être mieux informé concernant les dossiers de protection de l'enfance et de prendre des décisions et des interventions nécessaires plus rapidement. Tout en adhérant à tout moment aux réglementations sur la confidentialité des données et aux meilleures pratiques.

« Nous sommes maintenant capables de diminuer le risque et d'améliorer la protection des enfants grâce à un accès plus rapide aux dossiers des cas et à de meilleurs échanges d'informations entre agences, » dit Morris.



## Meilleure agilité organisationnelle et gouvernance de l'information

Heureusement, lorsque la COVID-19 est arrivée, l'agence avait déjà entamé sa transition vers les dossiers numériques. « Comme de nombreuses organisations, nous avons dû fermer notre bureau et basculer, du jour au lendemain, vers un travail à distance », se souvient Morris. « Permettre à nos travailleurs à domicile d'accéder en toute sécurité aux notes sur les cas et aux informations essentielles a considérablement modifié la donne pendant la pandémie et nous a permis de continuer à apporter notre appui lorsque l'on en avait particulièrement besoin. »

Libérée des lourds processus d'archivage, l'équipe de gestion des documents travaille de manière plus productive et est libre de se concentrer sur d'autres tâches, telles que le travail sur les calendriers de rétention de l'information. L'agence voit d'autres avantages également. Par exemple, dans le passé, il était parfois nécessaire de demander l'accès, à de multiples reprises, à un même dossier papier. Désormais, après la conversion au format PDF, les pertes de temps et les coûts sont éliminés. La SAE de Durham bénéficie également de solides politiques de destruction et de pistes d'audit, ce qui simplifie la conformité.

Morris résume : « Nous sommes désormais en mesure d'aller de l'avant avec notre stratégie numérique. Si nous avions tenté de gérer ceci en interne, cela aurait été nettement plus compliqué et, honnêtement, je ne sais pas quand nous en serions venus à bout. »



### Prise de décision améliorée et collaboration inter-agence



### Solution efficace pour les travailleurs à distance pendant la pandémie



### Moins de temps consacré à la gestion de la conformité et à la préparation des audits



### Gain d'espace et de temps pour le personnel de gestion des dossiers

DÉCOUVREZ DE QUELLES  
AUTRES MANIÈRES NOUS  
POUVONS VOUS AIDER

EN SAVOIR PLUS  
Transformation  
numérique d'Iron  
Mountain.

CONSULTEZ  
D'autres études de  
cas Iron Mountain  
semblables à celle-ci.



CONTACTEZ NOUS  
1 800 899 4766  
<https://www.ironmountain.ca/fr>

REJOINDRE LA CONVERSATION  
Suivez-nous sur les médias sociaux et restez au  
courant des connaissances et développements  
commerciaux et technologiques.

© 2021 Iron Mountain Incorporated. Tous droits réservés. Iron Mountain et le logo de la montagne sont des marques de commerce enregistrées d'Iron Mountain Incorporated aux États-Unis et dans d'autres pays et sont utilisées sous licence. Toutes les autres marques de commerce ou marques déposées sont la propriété de leurs détenteurs respectifs.