

La société immobilière de l'Ontario remplace son parc d'imprimantes avec des IMF Lexmark, utilise des services de gestion de parc distribué et réduit sa consommation d'énergie.

## La Société immobilière de l'Ontario prend le virage des IMF Lexmark, impartit la gestion de ses imprimantes et réduit sa consommation électrique de plus de 50 p. cent.

### L'institution

La Société immobilière de l'Ontario (SIO) fournit une vaste gamme de services immobiliers au gouvernement de l'Ontario, incluant les ventes et le marketing, la location, la gestion de propriétés et la planification stratégique. Parmi les services offerts par la SIO, notons l'expertise-conseil et les solutions stratégiques en immobilier pour le gouvernement, les ministères et agences clients en vue d'optimiser la valeur et l'utilité du portefeuille immobilier du gouvernement, l'identification des efficacités, des économies et des solutions rentables pour les besoins en logement et l'identification des possibilités de revenus.

La SIO s'efforce d'être le fournisseur de services de choix et le centre d'excellence en matière de gestion et d'amélioration de la valeur des biens réels du secteur public. Elle explore de nouvelles façons de fournir une meilleure valeur aux contribuables de l'Ontario et de livrer des services à valeur ajoutée qui sont rentables, opportuns, proactifs et de haute qualité aux ministères clients.

La Société immobilière de l'Ontario gère l'un des portefeuilles immobiliers les plus importants au Canada, constitué de milliers de bâtiments et structures et de dizaines de milliers d'acres de terrains vacants ou excédentaires.

### Le défi

Au début de 2002, le service de TI de la SIO adopte l'impartition comme méthode de contrôle des coûts. Comme premier test, le service d'assistance aux utilisateurs de la SIO a été impartit avec succès à la société Compugen, un partenaire d'affaires de Lexmark et l'un des plus importants revendeurs canadiens d'infrastructures en TI et de gestion du cycle de vie. « Dans le cadre de cette entente, nous avons demandé à Compugen de nous proposer une gamme de stratégies de cycle de vie visant à réduire nos coûts en TI, nous dit James Storozuk, le dirigeant

« De toutes les sociétés que nous avons considérées, Lexmark était la seule ayant accepté de travailler avec Open Text pour l'intégration avec Livelink. Certains fournisseurs nous ont dit que c'était impossible, d'autres ont reconnu que l'intégration d'ECM serait problématique, tandis que d'autres préféraient ne pas collaborer avec un tiers. Seule l'équipe Lexmark a déclaré pouvoir le faire, et ils ont réussi. »

—James Storozuk

Dirigeant principal de l'information  
Société immobilière de l'Ontario  
Toronto, Ontario  
[www.orc.on.ca](http://www.orc.on.ca)



Ontario Realty Corporation  
Société immobilière de l'Ontario

principal de l'information à la SIO. Des six initiatives proposées, celle qui a le plus retenu notre attention fut la gestion de l'impression. »



La SIO, comme bien d'autres organismes en croissance, a fait l'achat de dizaines d'imprimantes, de copieurs et de télécopieurs sur une base individuelle. Il en résulta une prolifération de marques et de technologies. Certaines imprimantes étaient reliées au réseau, tandis que d'autres n'étaient raccordées qu'à un seul ordinateur par une connexion locale USB. Les appareils n'étaient pas tous protégés par une garantie ou un contrat de service, et l'inventaire a même révélé des imprimantes inutilisées sous les pupitres ou simplement déposées sur le plancher. Les imprimantes à jet d'encre—à l'appétit vorace pour des cartouches multicolores coûteuses—ont largement contribué à l'explosion des coûts des fournitures consommables, tout comme la grande variété de cartouches de toner devant être conservées en stock. « Nous avons de grandes quantités de papier et de cartouches de toner empilées partout dans les armoires », déplorait Storozuk. Certains employés avaient même engrangé jusqu'à 20 cartouches, immobilisant ainsi des sommes considérables.

Compugen a proposé de remplacer graduellement tout le matériel d'impression vieillissant de la SIO, de déployer de nouveaux produits dans un parc qui partagerait une plate-forme technologique sous-jacente commune, serait couvert par un contrat de service global et qui pourrait être géré à distance par le réseau. La consolidation des imprimantes, des copieurs et des télécopieurs à fonction unique dans des imprimantes multifonctionnelles (IMF) réduirait davantage les coûts, la consommation électrique, l'encombrement sur le plancher, tout en simplifiant grandement la maintenance et la gestion des fournitures consommables.

Une exigence clé était que toute nouvelle plate-forme de sortie devait prendre en charge la numérisation des documents imprimés en papier directement dans le système Open Text Livelink ECM® (*Enterprise Content Management*, gestion du contenu pour l'entreprise), la plate-forme de gestion de documents électroniques choisie par la SIO. Pour James Storozuk, la possibilité de convertir les baux, les contrats, les bons de commande, les dessins d'architecture, les plans d'étages et les autres documents physiques au format électronique pour le stockage indexé et la récupération dans Livelink était une fonction essentielle. La dernière exigence de la SIO était que la gestion quotidienne des nouveaux appareils devrait également être impartie. « Nous ne souhaitons pas nous occuper de la gestion des imprimantes », dit Storozuk.

### La solution

La SIO et Compugen ont fait une recherche sur le marché et ont rencontré plusieurs fabricants d'imprimantes, incluant celui qui avait fourni la majorité de ses machines existantes. Lexmark s'est bien vite démarqué du lot.

**Le personnel du bureau, très sensibilisé aux efforts de viabilité environnementale, a tout de suite adhéré au projet quand on lui a révélé que la consommation énergétique du parc de sortie de la SIO serait réduite d'environ 53 p. cent.**

« De toutes les sociétés que nous avons considérées, Lexmark était la seule ayant accepté de travailler avec Open Text pour l'intégration avec Livelink, a déclaré Storozuk. Certains fournisseurs nous ont dit que c'était impossible, d'autres ont reconnu que l'intégration d'ECM serait problématique, tandis que d'autres préféraient ne pas collaborer avec un tiers. Seule l'équipe Lexmark a déclaré pouvoir le faire, et ils ont réussi. »

Lexmark a proposé l'installation d'IMF à des endroits stratégiques, comme rampe de lancement du système ECM de la SIO. La technologie d'IMF Lexmark, comportant à la base une imprimante laser monochrome ou couleur de haute qualité et de classe affaires, intègre harmonieusement une imprimante, un numériseur avec alimentateur automatique de documents, un copieur et un télécopieur réseau en un seul appareil à faible encombrement. Grâce à Document Distributor de Lexmark une application logicielle souple d'acheminement des documents dans l'entreprise, les utilisateurs pouvaient désormais numériser, télécopier, transmettre des documents par courriel, et même les archiver directement dans Livelink au toucher d'un bouton.

« Toute l'action de Lexmark visait la réduction du volume de nos impressions, explique Storozuk. Au fil de notre collaboration, il nous est apparu évident que c'était le bon chemin à suivre et la bonne chose à faire. » Lexmark a collaboré directement avec la SIO pour s'assurer que la bonne solution de numérisation était conçue et mise en œuvre pour faciliter la conversion et l'archivage des documents imprimés de la SIO.

Dans une première phase, on a remplacé 157 appareils provenant de 7 fabricants par des IMF départementales. La consolidation des appareils est souvent affaire d'habitudes bien ancrées chez les utilisateurs.

Personne ne veut se priver d'une imprimante qui se trouve juste à portée de main. Pour composer avec cette résistance, la SIO a dû adapter son programme de déploiement, en laissant les utilisateurs conserver leurs appareils, mais en ne les remplaçant pas les appareils défectueux ou tombant en panne. La stratégie a tellement bien fonctionné, que lorsque la SIO a déménagé tout son siège social dans de nouveaux bureaux spacieux, toutes les anciennes imprimantes ont été abandonnées là où elles étaient. Le personnel du bureau, très sensibilisé aux efforts de viabilité environnementale, a tout de suite adhéré au projet quand on lui a révélé que la consommation énergétique du parc de sortie de la SIO serait réduite d'environ 53 p. cent.

« Lexmark a élaboré une solution sur mesure qui a amélioré notre efficacité. De plus, l'entreprise était heureuse de collaborer avec des fournisseurs externes, ce que les autres fabricants d'imprimantes ne pouvaient ou ne voulaient faire. »

—James Storozuk

Comment Storozuk pouvait-il être aussi certain de ses chiffres ?

« À chaque fois que nous avons débranché un appareil, nous avons pu mesurer la consommation électrique qu'il utilisait. Ceci nous a permis de calculer les économies pour des appareils similaires toujours en service. »

L'approche de la Société à la fonction de télécopie s'est également grandement améliorée. Plutôt que de laisser les télécopies s'accumuler dans les bacs de sortie des imprimantes, elles sont maintenant acheminées électroniquement selon le numéro de télécopie entrant. Le personnel administratif l'achemine tout simplement au destinataire ou le supprime s'il n'est pas pertinent. Cette nouvelle approche réduit les coûts d'impression, de papier et de fournitures consommables, est plus efficace et surtout, plus commode.

Faisant une fois de plus appel à l'impartition, la SIO a demandé à Lexmark et à Compugen de fournir une surveillance complète du parc

d'imprimantes Lexmark par l'entremise du programme Lexmark de Gestion de parc distribué (GPD). Grâce aux fonctionnalités de la GPD, les techniciens de Lexmark ou un fournisseur autorisé de service (FAS) Lexmark veillent sur le rendement du parc. Des alertes de service générées par les appareils eux-mêmes sont transmises à ces techniciens, qui peuvent ensuite effectuer des procédures à distance de diagnostic ou encore du service sur place si nécessaire. Grâce à la surveillance du parc, les commandes de cartouches de toner authentiques Lexmark sont générées automatiquement et livrées juste à temps, ce qui élimine pour toujours l'accumulation de cartouches sur place.

### Les résultats

En ayant retiré pratiquement toutes les imprimantes personnelles pour les remplacer par des IMF Lexmark, la consommation électrique de l'équipement de bureau a été réduite de plus de moitié. Les employés se sont rapidement adaptés aux avantages des IMF en réseau, tout particulièrement pour la numérisation de documents imprimés dans le système Livelink ECM ou directement vers la messagerie. Grâce à la surveillance quotidienne effectuée par Compugen, le personnel de TI de la SIO est maintenant disponible pour d'autres projets en TI, la disponibilité des appareils est à son niveau le plus élevé de tous les temps et l'accumulation de cartouches de toner est devenue de l'histoire ancienne.

« C'est un véritable plaisir de travailler avec Lexmark, s'exclame Storozuk. Leur gens nous ont écouté et ont compris quels étaient nos besoins spécifiques, nous ont livré tout ce qu'ils avaient promis et ont fait preuve de souplesse quand notre situation changeait. Lexmark a élaboré une solution sur mesure qui a amélioré notre efficacité. De plus, l'entreprise était heureuse de collaborer avec des fournisseurs externes, ce que les autres fabricants d'imprimantes ne pouvaient ou ne voulaient faire. »

Pour la SIO, l'utilisation judicieuse de l'argent des contribuables n'est pas moins importante que ses efforts de viabilité environnementale et d'économies d'énergie. Grâce à Lexmark, Compugen et Open Text qui ont travaillé en partenariat, ces objectifs ont été pleinement atteints.