



L'information à 360°

Retour d'expérience

CFDT

SYNDICAT

SYNDICAT | CENTRE DE DOCUMENTATION | DIFFUSION D'ALERTES



Cfdt:

Propos recueillis auprès d'Hélène Saudrais, responsable de l'Unité Documentation-Archives de la CFDT

L'accompagnement de Kentika lors de la montée de version valorise l'action de l'Unité Documentaire



300 utilisateurs de la solution



100 000 notices enregistrées



Une montée de version réussie en quatre mois

OBJECTIFS

- ✓ Redonner un élan à l'utilisation de la base de connaissances par les utilisateurs et les gestionnaires
- ✓ Intégrer de nouvelles fonctionnalités de diffusion
- ✓ Mieux structurer la base documentaire

CFDT

La CFDT, premier syndicat français en nombre d'adhérents, est équipée de la solution Kentika depuis 2014. La base documentaire, à l'usage des permanents et du personnel administratif, recense 100 000 notices d'informations, avec 4 000 créées par an. Après dix ans d'utilisation, le syndicat lance un projet de modernisation de son outil. Il renouvelle sa confiance à Kentika. La montée de version et l'accompagnement fournis par l'éditeur donnent une nouvelle dynamique à l'action des équipes de l'Unité Documentaire.

Témoignage d'Hélène Saudrais, responsable de l'Unité Documentation-Archives de la CFDT.

TÉMOIGNAGE AU DOS

Un besoin de moderniser les usages

Après plusieurs années d'utilisation, les équipes de la CFDT ont identifié le besoin de faire évoluer leur outil de gestion documentaire : « *Kentika V2 n'avait pas connu de montée de version depuis son installation en 2014 et n'allait plus être maintenue* », explique Hélène Saudrais. Le changement est initié en 2020, dans un contexte de crise sanitaire qui rajoute des défis pour démarrer ce projet : difficulté d'accès aux serveurs, absence des équipes projet sur place...

La CFDT remet en concurrence la solution Kentika, et entreprend un benchmark de plusieurs solutions identifiées. « *Nous avons visité divers centres documentaires externes, afin de voir l'utilisation des outils sur le terrain. Nous avons ainsi pu préciser les attentes métiers de nos équipes. Cette base a servi à rédiger des préconisations, pour entériner les besoins indispensables auxquels devait répondre l'outil.* »

Confiance renouvelée à Kentika

« *Kentika a répondu favorablement aux attentes, en termes de fonctionnalités, mais également sur le plan financier. Ils nous ont rassurés sur l'accompagnement, élément crucial pour nous, en valorisant un suivi tout au long du projet,* » souligne la responsable de l'Unité Documentation-Archives.

Les équipes Kentika opèrent la montée de version sur l'outil, qui apporte de nouvelles fonctionnalités. « *L'outil, disponible en mode SaaS répond aux règles de notre DSI et aux besoins de conformité à certains standards documentaires,* » mentionne Hélène Saudrais. « *Il gagne en ergonomie et propose de nouveaux produits, notamment*

pour faciliter la Diffusion Sélective des Informations : l'envoi hebdomadaire des nouveautés et la possibilité de s'abonner à des thématiques personnalisées ont grandement amélioré la manière dont les équipes accèdent à l'information. »

Une migration réussie en quatre mois

Au passage, les équipes Kentika effectuent un **audit approfondi de la base de données et des ressources**, « *avec un focus sur des champs spécifiques comme le champ auteur, afin de fiabiliser et harmoniser les données.* » De plus, le passage à l'**hébergement SaaS** est opéré en étroite **collaboration avec la DSI**, afin de respecter les standards de sécurité : « *les équipes se sont réunies pour déterminer les besoins et les contraintes techniques.* »

Malgré un timing serré, le projet de migration vers Kentika V4 est mené avec succès **en quatre mois**. Les gestionnaires de la base bénéficient d'une douzaine de demi-journées de **formation**, permettant la découverte de fonctionnalités déjà existantes. « *Ces formations ont été enregistrées afin de proposer une réécoute. L'outil, étant facile à prendre en main, nous proposons une formation à la demande pour les usagers. Un vrai plus.* »

Un saut qualitatif

Au bilan : « *la montée de version a été perçue comme un saut de génération et un bond qualitatif, avec une ergonomie améliorée, un moteur de recherche plus performant et plus rapide, ainsi qu'une personnalisation fluide et des envois au plus proche des besoins professionnels des équipes métiers,* » se félicite Hélène Saudrais.

Les équipes Kentika ont collaboré directement avec le service communication, afin d'intégrer des éléments graphiques dans l'outil documentaire. « *Notre outil est personnalisé à la charte graphique de la CFDT. Les utilisateurs se sentent chez eux.* »

L'accompagnement de Kentika tout au long du projet a été salué : « *nous avons été très bien suivis, très bien encadrés. Même après la migration, le support client a assuré un service après-vente de qualité,* », ajoute Mme Saudrais.

Sur un autre volet, le projet a également contribué à **féderer les équipes** et à encourager la communication interne. « *Nous avons pu mettre en lumière l'apport du centre de documentation auprès des utilisateurs, par le biais d'initiatives telles que des journées portes ouvertes et des flyers présentant le nouvel outil,* » conclut la responsable.

BÉNÉFICES

- ✓ Une ergonomie modernisée
- ✓ Un gain de temps généré par les automatisations et la Diffusion Sélective des informations
- ✓ Un hébergement SaaS sécurisé, conforme aux attentes de la DSI



Les atouts de Kentika

Depuis 35 ans, Kentika est au service de milliers d'utilisateurs grâce à sa plateforme de gestion de contenus et des connaissances. L'innovation est dans notre ADN depuis toujours, la satisfaction de nos utilisateurs est à la pointe de nos préoccupations.

- ✓ Gestion des connaissances
- ✓ Veille automatisée, de la collecte à la diffusion
- ✓ Base documentaire
- ✓ GED collaborative
- ✓ Moteur de recherche