



RETOUR D'EXPÉRIENCE



Utilisateurs et éditeur Kentika, 25 ans de collaboration

Retour sur la collaboration entre l'éditeur et les membres du club.



KENTIKA EN CHIFFRES

- ▶ 25 ans que la technologie Kentika a été développée.
- ▶ 30 ans d'expérience en informatique documentaire pour Gilles Batteux.
- ▶ 300 clients en France.

Environ une cinquantaine de membres provenant de centres de documentation d'entreprises, d'administrations, de bibliothèques se réunissent plusieurs fois par an pour échanger, s'entraider et proposer des évolutions à l'éditeur Kentika. Ce club des utilisateurs, créé à l'origine au début des années 90, fêtera bientôt ses 25 ans d'existence. Retour sur la collaboration entre l'éditeur et les membres du club.

L'INDÉPENDANCE

Le club est composé d'une cinquantaine de clients utilisateurs de la solution logicielle Kentika. Contrairement à d'autres clubs, ce n'est pas l'éditeur qui est à l'origine des rassemblements et des diverses réunions. « *C'est là toute la particularité de notre club, nous sommes indépendants.* » souligne Corinne Lespessailles, la présidente du club.

« Une fois par an, l'ensemble des adhérents assiste à l'Assemblée Générale. Puis, l'année est ponctuée d'environ six réunions axées sur des thématiques liées au produit ou de journées techniques, l'occasion de croiser nos pratiques. »

Lors de ces rassemblements, une partie de la journée est destinée à échanger entre membres sur les axes d'amélioration. La seconde partie est dédiée à l'échange avec l'éditeur : « *L'après-midi, nous rencontrons un représentant de Kentika, la plupart du temps c'est le fondateur Gilles Batteux qui est présent.* »

RETOUR COLLECTIF SUR LES BESOINS DES UTILISATEURS KENTIKA

« Notre objectif est de défendre les intérêts des utilisateurs vis à vis de l'éditeur. A la suite de nos réunions, nous élaborons des recommandations sur le produit, en fonction des problématiques rencontrées et des besoins du plus grand nombre d'entre nous. Ce sont des demandes consensuelles » explique Corinne Lespessailles, qui nous précise que des groupes de vingt personnes sont préférés afin de favoriser le dialogue et la participation de tous les membres présents.

Suite du témoignage au verso ▶



« C'EST UNE CHANCE, AUTANT POUR L'ÉDITEUR QUE POUR NOUS, D'AVOIR CET ÉCHANGE PRIVILÉGIÉ ET TRANSPARENT. »

Une fois les recommandations transmises, le club discute avec l'éditeur de ce qu'il est possible de mettre en place ou non.

« Je suis très attachée au fait que nous pouvons échanger librement. » insiste Madame Lespessailles.

Lorsque l'éditeur met en place des nouveautés produites, le club des utilisateurs représente un véritable lieu test. « *En venant au club, il peut ainsi connaître la réaction d'un grand nombre d'utilisateurs par rapport à ses innovations.* »

« *C'est dans l'intérêt des membres de partager les points de vue pour que la solution Kentika perdure. L'outil est indispensable à notre métier.* » souligne la présidente.

« *Nous acceptons certains développements destinés à ouvrir la solution sur d'autres usages, mais nous sommes là pour rappeler à l'éditeur que Kentika est un logiciel documentaire et que les fonctionnalités propres au logiciel ne doivent pas être abandonnées.* »

« *Ce qui est appréciable, c'est la relation de confiance qui s'est tissée entre l'éditeur et le club utilisateurs. Nos échanges sont toujours fructueux et constructifs.* »

« *Par exemple, nous avons réalisé un gros travail de réflexion quant à l'amélioration de la bibliothéconomie.* » Le club avait listé l'ensemble de ses demandes à l'éditeur. Kentika a pris en compte la totalité des requêtes. Ce fut une véritable collaboration de haut niveau.

« *A l'origine, le logiciel était édité et distribué par GB Concept sous le nom d'Alexandrie. En 2008, de nombreux changements se sont opérés. Depuis, la solution est développée, éditée et distribuée directement par son auteur et propriétaire, Gilles Batteux, sous le nom de Kentika.* » explique Corinne Lespessailles présidente du club.

Lors de cette migration, de nombreux membres du club des utilisateurs qui ont toujours collaboré avec l'éditeur du logiciel, optent pour Kentika. Un nouveau club se crée donc en 2008.

« *Nous avons choisi de faire confiance à cette nouvelle entreprise, même si cela comportait quelques risques. Malgré la taille de la structure, le produit était solide et correspondait aux besoins de la profession. Nous avons donc mis en place un cahier des charges regroupant toutes les problématiques rencontrées avec Alexandrie afin d'apporter les modifications dans la nouvelle solution Kentika.* » raconte Mme Lespessailles.

QU'EN PENSE L'ÉDITEUR ?

Dans les années 1990, deux bouleversements ont marqué l'histoire du logiciel documentaire.

« *Les premiers changements furent les prémices de la GED (Gestion électronique de documents). Vinrent ensuite les technologies du web. Il a fallu apprendre énormément de choses concernant toutes les technologies et les transferts à opérer pour que les utilisateurs soient capables d'utiliser la solution. Dans ce cadre, le club a été un relais formidable à l'époque d'Alexandrie.* » raconte l'éditeur Gilles Batteux.

À la création du nouveau club en 2008, un nouveau travail collaboratif s'est mis en place entre le club et l'éditeur afin que de nouvelles technologies soient intégrées dans le travail quotidien.

« *Sont venues se greffer au traitement de l'information classique, des applications et extensions qui ne faisaient pas partie du cœur de métier des centres de documentation. Le club a donc pallié les besoins d'orientation et d'accompagnement des utilisateurs.* »

LE CLUB PERMET D'ANTICIPER LES BESOINS DE NOS UTILISATEURS

« *On a besoin de se nourrir de ce que les centres documentaires vivent au sein de leurs organisations. Notre vocation est de les accompagner dans leur évolution. Pour cette raison nous avons besoin d'avoir leur retour et de connaître ce que ces utilisateurs vivent.* »

L'éditeur a un double regard, une vision sur le reste du monde de l'informatique et sur le domaine de la technologie de l'information.

« *Nous faisons une synthèse pour croiser les besoins exprimés et les technologies disponibles.* » explique Gilles Batteux, qui fait en sorte de rendre les technologies accessibles dans le cadre de projets pertinents à mener pour les centres de documentation.

« NOUS TRAVAILLONS POUR UN UTILISATEUR INVISIBLE, ALORS COMMENT CONNAÎTRE SON RETOUR ? »

« *Ces utilisateurs finaux nous ne les rencontrons que rarement. Les membres du club qui travaillent pour eux sont alors en mesure de rapporter la manière dont est perçu l'outil Kentika.* » signale-t-il.

L'éditeur réalise en effet un travail important pour proposer un outil de productivité pour l'utilisateur au quotidien.

« LE CLUB NOUS PERMET D'AVOIR NON PAS UNE VOIX, MAIS PLUSIEURS. »

Grâce au club, l'éditeur peut sentir ce qui se passe sur le terrain, à travers ce que les membres remontent et alors orienter le développement stratégique du produit. « *Une fois les améliorations développées, nous pouvons avoir du recul sur l'utilisation.* » poursuit-il.

« *L'aspect opérationnel, l'accompagnement et l'anticipation sont les bénéfices majeurs que nous pouvons retirer de cette collaboration avec le club utilisateurs Kentika.* » conclut Gilles Batteux.

