



L'information à 360°

Retour d'expérience

Département des Hauts-de-Seine

PUBLIC

SECTEUR PUBLIC - VEILLE - GESTION DOCUMENTAIRE



Propos recueillis auprès de Muriel Raffin-Leger, documentaliste et Adeline Dufour, gestionnaire base de données et documentaliste au sein du département des Hauts-de-Seine.

“Notre travail documentaire est redevenu qualitatif, en automatisant la veille et l'envoi de contenu personnalisé”



Une base documentaire de plus de 20 000 références



Des documents à disposition de plus de 4 800 agents territoriaux



La mise en place d'une veille automatisée et personnalisable

OBJECTIFS

- ✓ Mettre en place une **veille hebdomadaire automatisée**
- ✓ **Automatiser** les tâches chronophages
- ✓ Mettre à jour une base de données et un système documentaire obsolète

Au sein de son service d'information territoriale, le département des Hauts-de-Seine (92) dispose d'une cellule documentaire. Sa mission est d'effectuer des veilles de contenu pour les agents territoriaux et de les accompagner dans leur recherche d'information. La cellule met ainsi plus de **20 000 documents numériques** à disposition de plus de **4 800 agents du territoire**. Souhaitant adopter un logiciel adapté à l'évolution des technologies de gestion documentaire, le service d'information territoriale a fait appel à Kentika pour la mise en place de son outil de GED et de veille documentaire.

Retour sur l'usage et les évolutions de cette solution avec les témoignages de Muriel Raffin-Leger, documentaliste et Adeline Dufour, gestionnaire base de données et documentaliste au sein du département des Hauts-de-Seine.

TÉMOIGNAGE AU DOS

Le digital pour répondre aux enjeux du quotidien

À L'approche de l'année 2020, le service documentaire du département des Hauts-de-Seine s'est rapidement rendu compte que le logiciel utilisé depuis 2009 **ne correspondait plus du tout à ses besoins**.

« Il s'agissait d'un logiciel assez artisanal et rigide. De fait, nous étions obligés de gérer la veille et les documents à travers des fichiers Excel et de **saisir les données manuellement**. Autant dire, une réelle perte de temps ! À titre d'exemple, pour effectuer notre veille, nous construisions un document Word, qu'on transformait ensuite en PDF et qu'on envoyait par mail. **C'était un processus très chronophage**. Nous passions nos journées à faire du **copier-coller** car le logiciel n'offrait pas la possibilité d'automatiser les tâches », explique Muriel Raffin-Léger, documentaliste.

À la recherche de fonctionnalités de GED qui font la différence

Conscient que la gestion documentaire évolue vite, tout comme les besoins des utilisateurs, le service a décidé de chercher un partenaire susceptible répondre à ses enjeux d'efficacité et de lui permettre d'améliorer la gestion de la veille.

« Au départ, nous nous sommes renseignées auprès d'autres collectivités et départements pour connaître les solutions qu'ils utilisent. Ensuite, nous avons effectué un benchmark où Kentika s'est démarqué **grâce à ses fonctionnalités**. Comme toute solution documentaire, elle est capable de créer une base de données, mais le fait de pouvoir la diffuser et la mettre en valeur auprès de nos utilisateurs nous a convaincues », précise Adeline Dufour, gestionnaire base de données et documentaliste.

Par ailleurs, le module Kentika Veille & Presse était déjà utilisé en interne par la Direction de la Communication et **les équipes en sont satisfaites**. « Nous avons donc pu tester le logiciel et nous avons tout de suite pu nous projeter sur l'automatisation de nos processus documentaires. »

Faire évoluer la veille hebdomadaire

La cellule documentaire a ainsi décidé de déployer Kentika et plus précisément son module K-Press. Aujourd'hui, **le travail de la cellule documentaire est redevenu qualitatif, et bien moins quantitatif qu'avant**.

« Nous alimentons notre base de données avec la simple importation d'un lien URL : toutes les informations se remplissent **automatiquement**. Cela nous fait gagner beaucoup de temps car nous n'avons plus besoin de bricoler et faire autant de copier-coller. À titre d'exemple, au départ, nous réalisions cinq ou six veilles. Aujourd'hui nous en sommes à 31 en quatre mois. Nous avons aussi quadruplé le nombre de documents numérisés, passé de 5 000 à 20 000 », apprécie Muriel Raffin-Léger.

Avec Kentika, le centre documentaire **va aussi plus loin dans l'analyse et l'exploitation du contenu ajouté en base de données**. Elle réalise ainsi une Infolettre hebdomadaire, chose qui était difficile à mettre en place avant. Elle propose aux utilisateurs des **veilles personnalisées**, triées par thèmes et envoyées par email. Elle a aussi mis en place un **portail plus performant et personnalisable** pour chaque usager.

« Les utilisateurs ont la possibilité de **personnaliser le contenu** qui leur est proposé en créant des requêtes et en ajoutant des mots clés : ils créent donc leur propre veille ou bien ils s'abonnent à celles déjà disponibles. Une fois le portail paramétré, nous ne nous en occupons plus, sauf en cas de besoin d'évolution », conclut Adeline Dufour.

Un déploiement réussi grâce à une équipe professionnelle

La mise en place du logiciel **s'est bien passée** dans le contexte particulier lié à la Covid-19.

« Il y a eu quelques délais dûs à quelques ajustements informatiques et de sécurité de notre côté. Dans ma carrière, j'ai déjà vécu des migrations bien plus agitées et longues. Celle de l'outil Kentika était **très fluide et bien encadrée**. Les équipes de l'éditeur ont su nous former et nous accompagner sur les aspects plus techniques. Il est clair que le déploiement n'aurait pas été aussi efficace sans cette assistance. »

Muriel Raffin-Léger et Adeline Dufour soulignent ainsi l'importance du **facteur humain** dans la mise en place de tels projets.



BÉNÉFICES

- ✓ Proposer une veille personnalisée aux agents
- ✓ Réduire le quantitatif au profit du qualitatif
- ✓ Diffuser des informations de façon proactive



L'information à 360°

Kentika

Depuis 30 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.

- ✓ Une information prend toute sa valeur lorsqu'elle est accessible aux intéressés, et c'est notre mission
- ✓ Documentation automatisée
- ✓ Moteur de recherche puissant
- ✓ Veille personnalisée