



L'information à 360°

Retour d'expérience

CNIEL

AGROALIMENTAIRE

📍 VEILLE 📍 GESTION DOCUMENTAIRE 📍 CENTRE DE RESSOURCES



Valérie Hermeline, chef du service
Veille Documentaire au sein du CNIEL



Kentika : un atout indiscutable dans la transformation du métier de documentaliste



Des gains substantiels de temps
et de performance



L'expérience utilisateur au coeur
des enjeux du projet



Une solution complète et
transverse aux nouveaux besoins

OBJECTIFS

- ✓ Disposer d'une solution répondant à l'évolution du métier de documentaliste
- ✓ Assurer le partage d'informations de veille entre les différents services
- ✓ Automatiser des tâches à non valeur-ajoutée

CNIEL

Le CNIEL (Centre National Interprofessionnel de l'Économie Laitière) réunit l'ensemble des professionnels laitiers (producteurs, coopératives et entreprises privées). Au sein de cette interprofession, les professionnels **partagent des diagnostics et construisent des actions collectives dans l'intérêt de l'ensemble des acteurs de la filière** afin de développer la demande en France comme à l'export.

Le service Veille Documentaire joue donc un rôle majeur pour mener à bien les missions du CNIEL auprès des professionnels laitiers. Les besoins de ses utilisateurs (internes comme externes) évoluant sans cesse, **le métier de documentaliste tend progressivement à prendre une toute autre dimension** : il s'agit de continuer à fournir aux membres de l'interprofession et à ses adhérents l'information nécessaire, utile et pertinente sur les différentes thématiques concernant le secteur laitier, mais aussi de mettre à disposition l'expertise du Cniel à ses cotisants. C'est dans ce cadre que le service Veille Documentaire a pris la décision de revoir ses méthodes de travail et ses prestations, en s'appuyant sur la suite logicielle Kentika.

Retour sur ce projet avec le témoignage de Valérie Hermeline, chef du service Veille Documentaire au sein du CNIEL.

TÉMOIGNAGE AU DOS

Un changement de paradigme incontournable

« Notre service Veille Documentaire est un service historique au sein du CNIEL puisqu'il existe depuis les années 80. **Notre métier connaît depuis peu, une mutation profonde.** Nous passons de recherches plutôt "historiques" basées sur un fonds documentaire à la réalisation et la diffusion de veilles conjoncturelles pour nos utilisateurs, internes comme externes. Nous étions initialement équipés du logiciel Cindoc mais l'outil n'évoluait plus dans la même direction que nos nouveaux besoins. Nous avons donc décidé de nous tourner vers une toute autre **solution de gestion documentaire, plus ergonomique.**

Ce nouvel outil devait nous permettre de récupérer nos bases existantes, de simplifier et d'automatiser nos veilles mais surtout, de **travailler sur une base commune** avec la direction des affaires scientifiques et techniques, soit 10 personnes à fédérer entre nos 2 services. Nous avons également une contrainte très forte quant à sa mise en place : nous ne devons avoir qu'une brève interruption de nos services notamment pour nos panoramas presse quotidiens. »

Après l'étude de ses besoins et la rédaction du cahier des charges associé, le CNIEL a initié sa recherche de prestataires à travers un appel d'offres auquel les équipes de Kentika ont répondu.

Kentika, bien au delà de la gestion documentaire

« Nous avons retenu 2 prestataires. La balance a très rapidement penché en faveur de Kentika. Gilles Batteux (ndlr. CEO de Kentika SAS) a su répondre à l'ensemble de nos questions avec **un niveau d'expertise très fin** lors de la soutenance. D'autre part, après nous avoir fait la démonstration de l'outil documentaire et de ses modules associés, Gilles nous a ouvert le champ de possibles avec les vitrines portail réalisables directement dans Kentika. Et là, ça m'a fait tilt ! Nous avions deux sites vieillissants, un site internet

à destination des professionnels laitiers et un extranet dédié aux membres actifs de l'interprofession laitière, qui pouvaient ainsi être repensés. **La réponse de Kentika était totalement adaptée à nos besoins et bien au delà** ; leur expertise n'était plus à prouver ; et leurs tarifs très compétitifs. Nous n'avons donc pas hésité longtemps pour décider de travailler avec eux !

Cependant, avant de nous lancer dans l'intégration, nous avons initié une **profonde réflexion sur nos modalités de travail et notre organisation.** En effet, nous avions 12 bases documentaires segmentées avec un référent pour 2 bases. Un véritable casse-tête. Nous avons donc mandaté Kentika pour nous accompagner dans la **définition de processus plus efficaces pour notre métier.** C'est sur ces bases solides que le paramétrage et le déploiement de la solution ont pu s'opérer. Kentika a ainsi assuré la reprise totale de nos 200 000 notices ainsi que l'ensemble de nos bases de données. Un chantier assez faramineux. »

Une nouvelle façon d'exercer le métier de documentaliste

« Nos équipes se sont très rapidement approprié l'outil. La mise en place des **connecteurs automatiques des flux de nos prestataires a été une véritable "révolution".** Jusqu'à présent, les veilles reçues étaient traitées manuellement. Aujourd'hui avec Kentika, elles sont insérées automatiquement à l'outil, avec des champs d'informations préremplis. De même, grâce aux connecteurs KPress, nous pouvons réaliser nos panoramas de presse en quelques clics et assurer **une réelle uniformité de nos produits.** Plus besoin pour notre assistante de créer manuellement un fichier word et de l'adresser en PDF à nos abonnés.

Grâce à son ergonomie très agréable, sa facilité d'utilisation, les automatismes proposés, la suite Kentika nous permet de gagner un temps considérable et de **nous centrer sur des tâches à plus haute valeur ajoutée.** Nos clients profitent eux-aussi de la puissance de ces outils en accédant immédiatement à la bonne information au bon moment. **Kentika, c'est aujourd'hui pour nous une façon complètement différente de travailler !** »

La bascule officielle sur Kentika s'est opérée durant une période de congés donc plutôt "creuse", et grâce à l'efficacité des équipes de l'éditeur, le panorama presse n'a connu aucune interruption. Challenge relevé !

« Les premiers retours sur les panoramas presse sont excellents. Nos clients les jugent plus sympas, plus ergonomiques. Parallèlement nous avons travaillé sur la redéfinition et le développement de notre portail avec des accès différenciés. Sortie officielle prévue pour la rentrée de septembre ! »

Valérie Hermeline, chef du service Veille Documentaire au sein du CNIEL

BÉNÉFICES

- ✓ Une **qualité de service** nettement améliorée
- ✓ Accès immédiat à la **bonne information au bon moment**
- ✓ **Solution globale** répondant à l'ensemble des besoins du service Veille Documentaire



Kentika SAS

Kentika est au service de milliers d'utilisateurs grâce à sa plate-forme de gestion de contenus et des connaissances. La société s'est entourée d'experts, dans toute la France, pour la distribution et l'intégration de ses solutions.

- ✓ Large réseau de partenaires agréés
- ✓ Experts de la veille et de la gestion documentaire
- ✓ 30 ans d'expérience en gouvernance de l'information
- ✓ Plus de 350 clients en France