silverpeas

Retour d'expérience

O2

GED SYSTÈME QUALITÉ SERVICE À LA PERSONNE



Propos recueillis auprès d'Adélaïde Le Noguès, documentaliste au sein d'O2.

O2 mise sur une plateforme en ligne pour diffuser facilement les documents au sein de son réseau et respecter ses obligations réglementaires.

Un réseau de 500 agences franchisées et succursales

Une plateforme dédiée à la gestion documentaire

Un groupe qui respecte ses obligations réglementaires.

OBJECTIFS

- ✓ Optimiser la gestion documentaire selon la croissance et l'évolution de l'entreprise.
- ✓ Répondre aux besoins de nos agences et leur faciliter l'accès aux documents
- ✓ Choisir un outil respectant l'enveloppe budgétaire

O2 est la marque principale du groupe Oui Care et leader français des services à la personne. Plus spécifiquement, O2 est un réseau de près de 500 agences comportant franchisés et succursales. Afin **d'assurer une cohérence dans la qualité de services rendus à la personne et de respecter ses obligations réglementaires**, les services supports doivent **mettre à disposition de toutes les agences un certain nombre de documents**.

Alors que les équipes O2 cherchaient à améliorer leurs outils de gestion documentaire, elles ont fait le choix d'une GED pour répondre aux besoins en gestion documentaire. Retour sur ce projet avec le témoignage d'Adélaïde Le Noguès, documentaliste au sein d'O2.

TÉMOIGNAGE AU DOS

À la recherche d'une gestion documentaire efficace

O2 regroupe près de 500 agences, dont plus de 200 partenaires franchisés, 13 000 intervenants à domicile et 1 000 encadrants. Le groupe est certifié AFNOR depuis plus de 10 ans (Certification NF Service « Services aux Personnes à Domicile »). Le système de management de la qualité impose une gestion documentaire unique et centralisée.

La recherche d'une GED s'est imposée pour centraliser et diffuser aux agences l'ensemble de la documentation (documents de savoir-faire, documents réglementaires pour l'exploitation de l'agence et des procédures spécifiques liées à l'activité d'aide à la personne.)

« À mon arrivée chez O2, l'une de mes missions prioritaires était de chercher une solution de gestion documentaire efficace. En effet, auparavant, c'était un Wordpress qui stockait l'ensemble de nos documents et cela était très peu ergonomique. Par exemple, ***le moteur de recherche existant ne pouvait trouver un document que si l'utilisateur en tapait le titre exact****. »*

Une plateforme unique pour tous les documents

En tant que documentaliste, Adélaïde Le Noguès a réalisé un benchmark afin de trouver une solution qui répondrait à l'ensemble de son cahier des charges. Elle a sélectionné une dizaine de solutions pour assister à une démonstration de chacune d'elles. Au final, Silverpeas s'est imposé comme le logiciel le plus pertinent.

*« **Le ROI d'une GED peut être difficile à percevoir**, le budget était donc un critère décisif. Silverpeas répondait à **l'ensemble de nos besoins tout en respectant notre enveloppe budgétaire**. »*

Lors de la mise en place de la plateforme, le groupe a fourni un référentiel documentaire avec toutes les métadonnées nécessaires au référencement des documents. Puis toute la base Wordpress a été implémentée dans la plateforme de gestion documentaire en ligne.

BÉNÉFICES



- Faciliter la recherche documentaire
- Centraliser le contenu dans un espace unique
- Fiabiliser l'information
- Favoris
- Abonnements

à propos de silverpeas

Filiale du groupe OOsphere, Silverpeas est l'éditeur du portail collaboratif éponyme. Basées à Grenoble, ses équipes se consacrent au développement du produit, à la coordination de la communauté de développement Open source, et à l'intégration de la solution chez les clients.

- 13 ans d'expérience
- 30 applications pour répondre à presque tous les besoins
- Coût de possession limité
- Hébergement cloud ou on-premise

« Le produit est facilement déployable et intuitif sur son utilisation comme son accès. Sur la plateforme de gestion documentaire en ligne que nous avons nommée Eurêka, nous mettons à disposition de toutes les agences tous les documents nécessaires à leur activité. Différents espaces permettent de diffuser les documents selon les activités et les destinataires, certains services disposent d'un espace dédié pour diffuser leurs process internes.

De plus, afin de garantir l'efficacité, les utilisateurs sont accompagnés par des formations à distance (classes virtuelles) et des tutoriels mis à disposition sur la plateforme. Afin de garantir le respect de la norme NF, les rédacteurs sont également accompagnés, formés et aidés par des procédures. Environ 150 rédacteurs contribuent à la rédaction de contenu, validé par des approbateurs (responsables, directeurs de services). La conformité est vérifiée par mes soins avant de publier le document sous Eurêka. Tout cela est rendu possible grâce à l'utilisation du module Workflow. »

Une information fiabilisée et centralisée

Le développement d'Eurêka a eu plusieurs effets vertueux pour le réseau O2 :

« Le premier effet bénéfique est ***la simplicité de la recherche documentaire****. D'une part, tous les documents sont* ***centralisés au même endroit****. D'autre part, la plateforme est réellement puissante pour* ***gérer un grand nombre de contenus****. Les utilisateurs peuvent désormais trouver simplement, tous les documents recherchés grâce au moteur de recherche et aux filtres associés ou grâce à l'arborescence.*

Le second bénéfice réside dans ***la qualité de l'information transmise****. Grâce au workflow mis en place, nous sommes certains que l'information publiée a été certifiée en interne. Enfin, c'est une collaboration qui dure dans le temps. Nous travaillons régulièrement pour améliorer la plateforme, de façon agile en faisant remonter des besoins au fur et à mesure. »*