RÉALISATION PROFESSIONNELLE — MICKAËL MELKA

UN ESPACE DE FORMATION INTERNE

Centraliser les connaissances pour les rendre accessibles au quotidien.

Rapid Pare-Brise / SBSA Groupe — Organisation des ressources opérationnelles internes

CONTEXTE

Rassembler des informations dispersées

Dans l'environnement opérationnel de Rapid Pare-Brise / SBSA Groupe, les ressources utiles aux équipes — procédures, tutoriels, vidéos explicatives, liens et fiches métier — étaient réparties entre différents supports et nécessitaient d'être davantage centralisées et structurées.

Cette dispersion rendait la consultation moins fluide et la transmission des méthodes plus difficile, que ce soit pour les techniciens en atelier ou les collaborateurs en charge des tâches administratives.

Centraliser

Regrouper toutes les ressources en un seul endroit, quel que soit leur format.

Structurer

Organiser les contenus selon les usages réels des équipes terrain et bureau.

Rendre accessible

Permettre à chacun de trouver ce dont il a besoin, rapidement et en autonomie.

ARCHITECTURE DE L'INFORMATION

Organiser la plateforme autour du travail réel

La première décision structurante a été de distinguer deux univers correspondant aux deux réalités métier de l'entreprise, chacun avec ses propres ressources, ses propres usages et ses propres interlocuteurs.

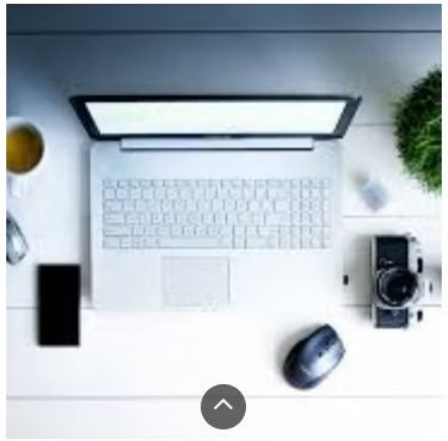
🖥️ Bureau

Retrouver l'utilisation complète des logiciels, et surtout les points clés pour optimiser l'organisation bureautique : gestion client, prise de rendez-vous, commandes, facturation.

🔧 Atelier

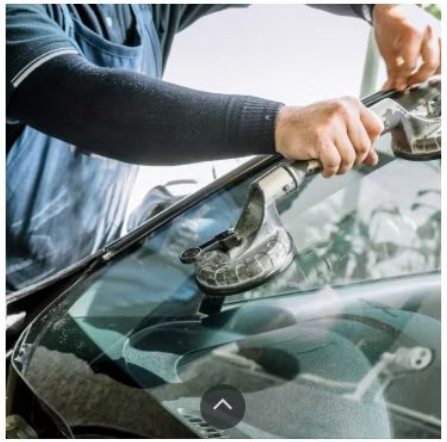
Un espace dédié aux techniciens, mettant en avant les astuces et ressources qui aident à améliorer les techniques d'intervention sur véhicules : procédures, préconisations, vidéos métier.

Accueil



BUREAU

Retrouver l'utilisation complète de nos logiciels, mais surtout les point clé afin d'optimiser votre organisation bureautique.



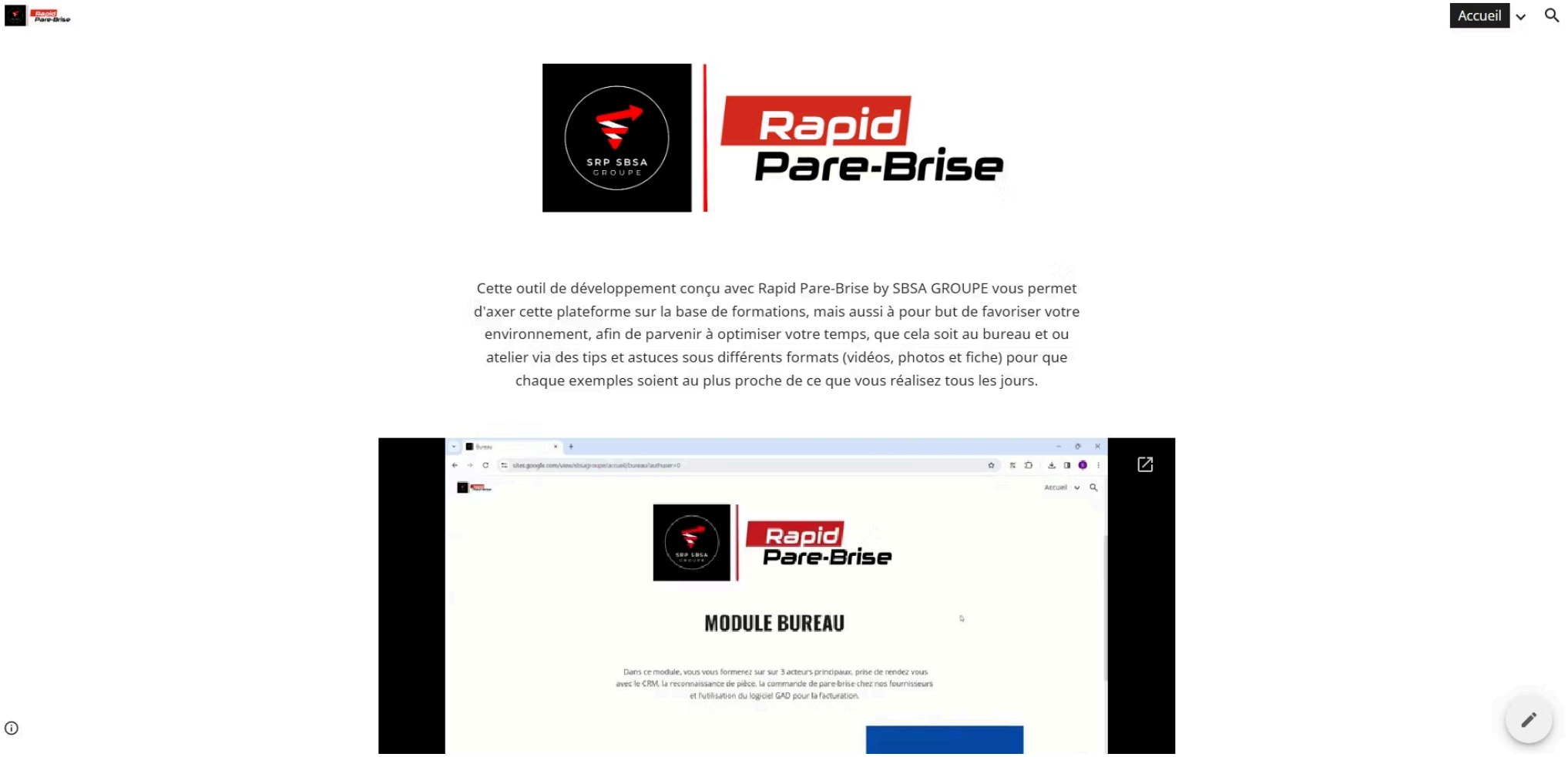
ATELIER

Dans cet espace dédié à l'atelier sera mis en avant différentes astuces qui vous aiderons à améliorer vos techniques sur les véhicules.

Nos dernières actualitées

BASE DE CONNAISSANCES

Réunir des ressources de nature différente



L'enjeu n'était pas de créer une bibliothèque exhaustive, mais de disposer d'un **point d'entrée commun** permettant à chaque collaborateur de retrouver rapidement ce dont il a besoin. La plateforme regroupe des contenus de formats variés :

Procédures
Étapes formalisées pour les processus récurrents du quotidien.

Tutoriels vidéo
Démonstrations visuelles pour faciliter la prise en main des outils.

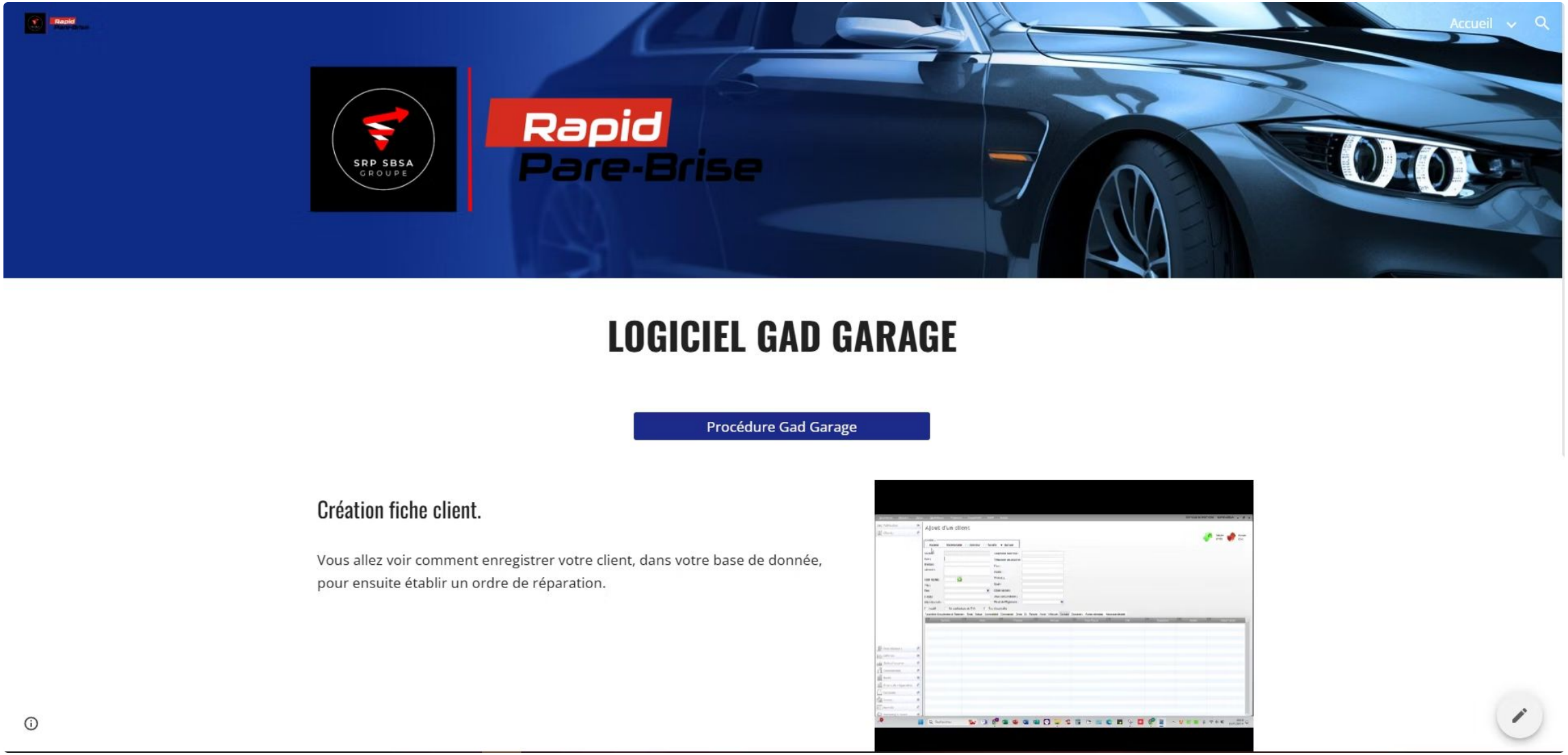
Fiches & documents

Liens & outils métier

EXEMPLE DE CONTENU — BUREAU

Des ressources directement exploitables

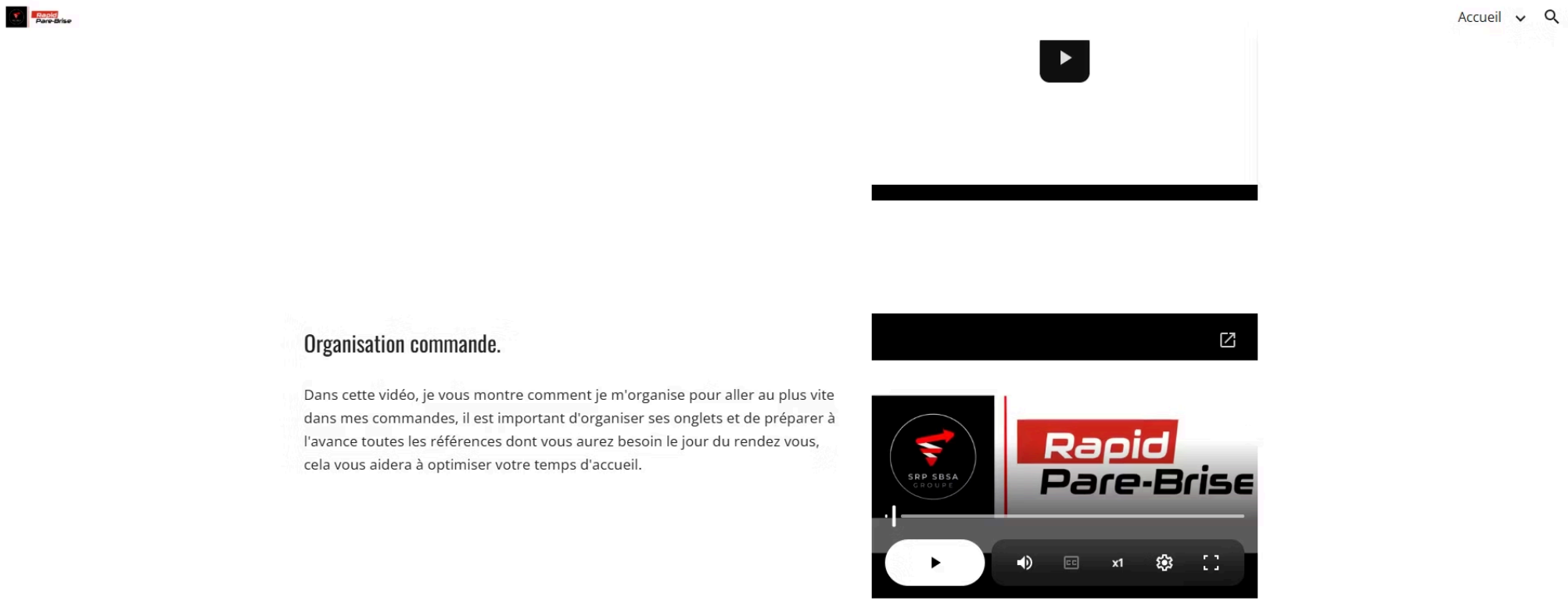
Exemple concret dans l'espace Bureau : le module **GAD Garage** regroupe notamment les procédures de création de fiche client et d'ouverture d'ordre de réparation, accompagnées de tutoriels pas-à-pas. Chaque section est organisée autour d'un usage opérationnel précis.



EXEMPLE DE CONTENU — ORGANISATION

Centraliser aussi les outils du quotidien

Au-delà des logiciels, la plateforme intègre également les ressources liées à la **gestion des commandes** : commande de vitrage, consommables, organisation des commandes et accès aux outils métier associés. Un exemple de la polyvalence de la base de connaissances, qui couvre aussi bien les usages bureautiques que les besoins opérationnels concrets.



COMPÉTENCES DÉMONTRÉES

Structurer la connaissance pour la rendre utile

1

Structurer l'information

Organiser des contenus dispersés en une architecture cohérente, pensée selon les usages réels des équipes.

2

Concevoir un point d'accès commun

Centraliser ressources, outils et méthodes dans un espace unique, accessible aux équipes.

3

Penser l'expérience utilisateur interne

Distinguer les besoins Bureau et Atelier pour proposer une navigation adaptée à chaque profil.

4

Faciliter la transmission

Rendre les connaissances opérationnelles accessibles dans le travail quotidien, sans dépendance à un intermédiaire.

> *« La valeur de l'outil ne réside pas seulement dans les contenus réunis, mais dans la manière de les organiser pour qu'ils puissent être retrouvés et utilisés. »*