

## CONNECTER UNE MAIN-D'ŒUVRE DISPERSÉE AVEC « YOUR COOEE » L'INTRANET DE RSL LIFECARE



### RSL LIFECARE



RSL LifeCare est une organisation caritative qui s'occupe de plus de 7 500 résidents dans 28 villages de retraite et 28 maisons de soins pour personnes âgées en Australie.

Leader dans le domaine de la protection des personnes âgées, RSL LifeCare fournit des soins à domicile de haute qualité, des villages de retraite et des maisons de soins pour personnes âgées (maisons de retraite) en Australie depuis 1911. RSL LifeCare est aussi au service de la communauté en fournissant un soutien professionnel et attentionné aux vétérans, et aujourd'hui, ils accueillent tous les membres du public.

### LE PROJET

Avant de commencer son parcours de transformation digitale, RSL LifeCare disposait d'un intranet obsolète mis en place 10 ans plus tôt. Selon Ainslie Page, Digital Marketing Manager chez RSL Lifecare, il s'agissait d'un « ancien système encombrant et difficile à utiliser. Il était absolument nécessaire de revoir l'intranet et d'utiliser un système un peu plus innovant et convivial ».

La dernière impulsion en faveur de la refonte et de la modernisation de l'intranet a été donnée par de nouvelles législations gouvernementales. La Commission Royale Australienne sur les soins aux personnes âgées a demandé aux prestataires de soins tels que RSL LifeCare de garantir un accès facile aux services d'assurance.

« Ca a été une excellente occasion de mettre en place un intranet facilement accessible, n'importe où, à n'importe quel moment, et avec laquelle les employés pourraient vraiment s'engager en tant que "source centrale de vérité" », déclare Ainslie Page.

### SYNERGY



Synergy a été fondé sur la conviction que la bonne technologie, lorsqu'elle est mise en œuvre correctement, peut améliorer votre entreprise. Synergy aide les entreprises, grandes et petites, à répondre à leurs besoins depuis 1995 et a établi son siège en Australie en 2007. Son équipe de consultants, de chefs de projet, de formateurs, de développeurs et de techniciens de support qualifiés répondra à vos exigences professionnelles et apportera la sérénité dont vous avez besoin pour opérer confortablement dans l'environnement professionnel d'aujourd'hui.

### OBJECTIFS

1

Assurer un accès facile aux politiques de l'entreprise et aux documents.

2

Permettre à chaque collaborateur de contribuer facilement au contenu.

3

Connecter une main-d'œuvre dispersée.

4

Communiquer les informations urgentes à tout le monde.

## LES DÉFIS

RSL LifeCare utilisait un intranet On-Premise, ce qui signifiait que les employés devaient se trouver sur le réseau interne pour y accéder. Cette solution n'était pas idéale pour la main-d'œuvre dispersée et les employés sans bureau.

Murray Campbell, Consulting Manager chez Synergy, a expliqué qu'il était nécessaire de passer à SharePoint Online, qui est « accessible partout où vous avez une connexion Internet, ce qui facilite l'accès aux documents par les employés ».

Selon Ainslie, les équipes de RSL LifeCare devaient également relever un autre défi :

**"Réunir les employés en un lieu central alors que nous disposons de 28 sites différents."**

RSL LifeCare compte plus de 4 000 employés répartis sur 28 sites. Bien que certains employés travaillent sur place, le personnel des soins à domicile est très mobile et passe ses heures de travail à la fois hors site avec les clients et à l'adresse de leurs bureaux fixe. Même si le personnel de l'entreprise a travaillé à distance pendant la pandémie de Covid-19, les employés prévoient de retourner au bureau.



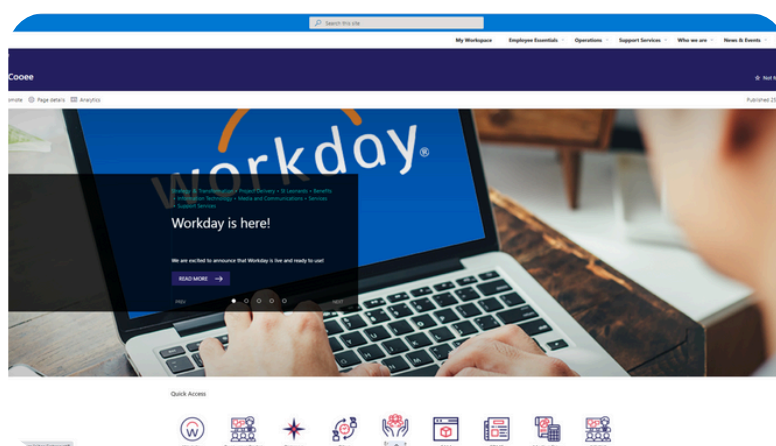
"C'est une fontaine de connaissances ... une source centrale de vérité"

**Ainslie Page**  
Digital Marketing  
Manager



## POURQUOI POWELL INTRANET ?

Lorsque RSL LifeCare a contacté Synergy Australia pour leur faire part des besoins en matière d'intranet convivial basé sur le Cloud, Powell Intranet, était en tête de liste pour Murray et son équipe. Basé sur Microsoft 365, Powell Intranet répondait aux principaux besoins de RSL LifeCare en matière de référentiel de contenus accessibles et sécurisés. Cependant, ce qui a vraiment fait sortir Powell Intranet du lot, c'est son caractère inclusif. Chaque employé peut contribuer à la création de contenu et à la construction de la "porte d'entrée virtuelle" de RSL LifeCare.



# LA MISE EN ŒUVRE

Après avoir évalué les propositions de trois fournisseurs, RSL LifeCare a travaillé avec Synergy pour concevoir et mettre en œuvre Powell Intranet en fonction de ses besoins.

Une fois la plateforme construite, l'équipe digitale a eu la mission difficile de réécrire les règles et processus qui étaient devenus obsolètes et de les transférer sur le nouvel intranet.

*"Il s'est écoulé six ou neuf mois entre le moment où l'intranet a été construit et celui qu'ils ont commencé à l'utiliser dans l'environnement réel, ce qui s'explique par le fait qu'il fallait soigneusement mettre en place les bons systèmes et processus et essayer de faire passer autant de politiques que possible",* selon Murray. Cette étape de la transformation numérique était une initiative qui devait être mise en place.

Une fois le contenu initial prêt, RSL LifeCare a procédé à un lancement en douceur de son intranet, « Your Cooee », avec un seul département. Quatre mois plus tard, tout le monde était passé à la nouvelle plateforme.

## PROCHAINES ÉTAPES

RSL LifeCare a choisi Powell Intranet pour sa facilité d'utilisation et se prépare à en tirer pleinement parti. La première étape, et le secret de tout lancement d'intranet réussi, est l'intégration des utilisateurs par le biais d'une formation adéquate. L'équipe digitale de RSL LifeCare a confié la création du contenu à chaque unité opérationnelle, qui gèrera sa propre page.

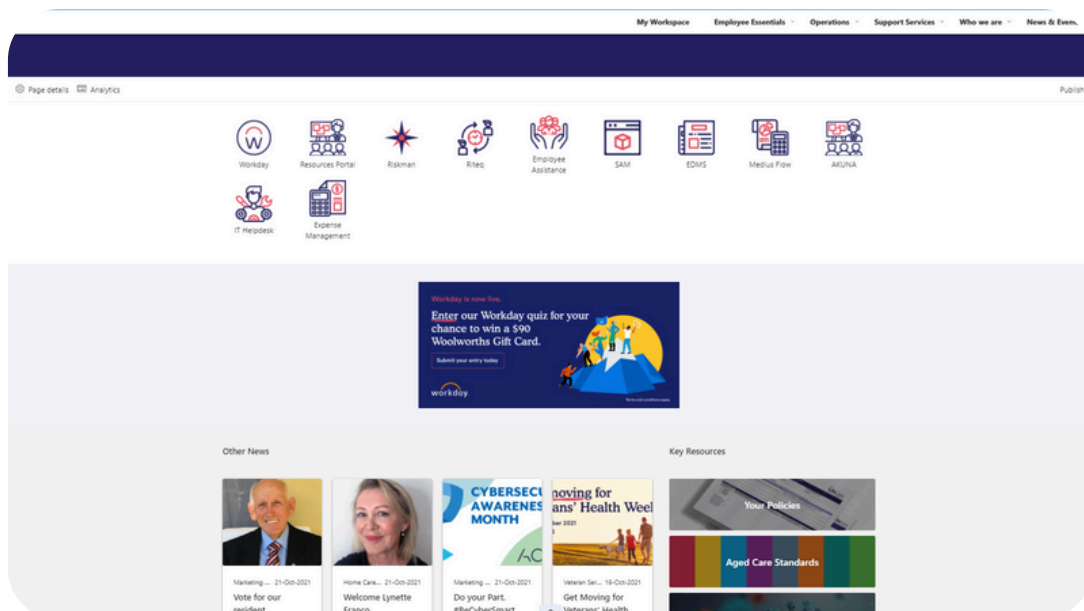
Bien que la plupart des services aient accepté cette tâche, Ainslie donne quelques conseils utiles pour encourager ceux qui en ont besoin à s'engager dans "Your Cooee".



RSL LifeCare a baptisé son intranet Your Coee, alors que signifie « Coee » ? Coee est un terme australien qui fait référence à une méthode pour contacter les gens au milieu de la brousse. Pourquoi ? Parce que crier Coee ! est un son qui porte loin.



[Conseils pour un lancement réussi de l'intranet](#)



# CE QUE RSL LIFECARE A RÉUSSI A ACCOMPLIR

RSL LifeCare dispose désormais d'un intranet de qualité et a mis en place « de meilleurs systèmes et processus pour gérer les dossiers ». Ils ont répondu à leur besoin d'offrir un accès facile aux documents et une meilleure capacité de recherche.

L'intranet est devenu le premier endroit où les utilisateurs se rendent lorsqu'ils se connectent à leur ordinateur le matin : « C'est un répertoire central et une fontaine de connaissances », déclare Ainslie.

Avec l'aide de Synergy, RSL LifeCare a pris la solution « intranet in-a-box » de Powell Software et l'a personnalisée en fonction de sa propre image de marque. Les couleurs bleu foncé et corail foncé, ainsi que l'imagerie bicolore, ont été utilisées pour l'intranet. Powell Intranet, qu'ils ont baptisé "Your Cooee", reflète désormais l'image de marque de RSL LifeCare.

Ce qui n'était au départ qu'un système de gestion de contenu est devenu un outil de communication interne essentiel. C'est une chose qui a été très appréciée lors des nombreux blocages de Covid-19 en Australie. L'intranet est devenu l'outil de gestion de crise permettant d'informer rapidement le personnel.

## PROCHAINES ÉTAPES

Une fois que RSL LifeCare a fait en sorte que les utilisateurs soient prêts à utiliser la plateforme, l'étape suivante consiste à impliquer réellement les employés. En tant que client de Powell Intranet, RSL LifeCare peut bénéficier de l'Ideation Hub, un outil interne de gestion des idées, et de l'Employee Advocacy de modèles pré-définis et d'un outil de partage social.

En tant que client de Powell Software, RSL LifeCare peut continuer à bénéficier de nouvelles fonctionnalités.



“Nous avons mis en place de meilleurs systèmes et processus pour gérer les dossiers.”

**Ainslie Page**

Digital Marketing  
Manager



## LES TRAVAILLEURS SANS BUREAU

Les travailleurs des soins à domicile de RSL LifeCare sont ce que nous appelons des « travailleurs sans bureau ». Ils travaillent dans différents endroits et n'ont pas accès à un ordinateur de l'entreprise ou à une licence Microsoft. L'un des problèmes que cela pose est qu'en cas de crise, par exemple en cas de fermeture d'un hôpital, RSL LifeCare doit envoyer des messages à ses employés, ce qui peut poser des problèmes de confidentialité. Pour résoudre ce problème, les travailleurs sans bureau pourraient utiliser [l'application mobile de Powell Intranet](#) en mode « lecture seule ». Ils ont ainsi accès aux nouvelles et aux alertes auxquelles ils sont abonnés. Résultat ? Tout le monde reçoit des informations en direct. Plus important encore, cela crée une culture d'entreprise inclusive.

[Demander une démo de Powell Intranet](#)



# RSL LIFECARE : LES MEILLEURS CONSEILS POUR RENFORCER L'ADOPTION DE L'INTRANET

1

Intégrez les utilisateurs et prenez le temps de les former pour qu'ils soient autonomes, avec une équipe dédiée pour les aider à utiliser la plateforme.

Utilisez les techniques de marketing traditionnelles pour encourager les utilisateurs à se rendre sur l'intranet. Par exemple, envoyez des bulletins d'information tous les quinze jours, en y incluant des extraits d'articles afin d'inciter les lecteurs à se rendre sur l'intranet.

2

3

Faites de la plateforme une plaque tournante, rassemblant tous les outils dont les employés ont besoin, comme leurs systèmes de réservation de vacances.

## À propos de Powell Software

Powell Software développe des solutions de Digital Workplace qui améliorent l'expérience des employés, en aidant les entreprises à écrire leur propre « avenir du travail » en tirant parti du talent de l'ensemble de leur personnel.



[Demander une démo de Powell Intranet](#)