



ÉTUDE DE CAS

DESIGN
THINKING

TALSOM
PROCÉDÉS + TECHNOLOGIES D'AFFAIRES

MANDATS ET DÉFIS



Aujourd'hui plus que jamais les entreprises cherchent des moyens pour innover et s'assurer d'être des meneurs dans leur industrie. On peut alors se tourner vers les nouvelles technologies en vogue sur le marché, faire une révision de ses processus d'affaires et finir par participer au courant de l'innovation. Cette démarche est plus qu'utile et félicitations aux entreprises qui ont la volonté d'agir avant de se retrouver dans une situation de rattrapage.

Dans le cas présent, notre client a amené sa réflexion plus loin en se penchant sur les besoins mêmes de ses employés avant d'enclencher un processus d'évolution de ses processus. Il s'est alors posé la question suivante : « **Comment placer mes employés au centre de l'organisation ?** ». Derrière cette interrogation, la pensée était de s'assurer que les membres de l'entreprises soient pleinement mobilisés et aient la volonté de participer à la future croissance de l'entreprise. Le client a donc voulu définir l'expérience employé en s'assurant de comprendre les besoins clés de ces derniers. Ce qui consisterait au défi même du projet : placer l'employé au centre de la démarche.

BESOINS ET OBJECTIFS

- Développer un environnement dans lequel chaque employé peut se développer professionnellement et personnellement.
 - Définir une expérience employé en accord avec les valeurs de l'entreprise.
 - Matérialiser l'information et les commentaires reçus en actions concrètes et réalisables.
-
- 22 jours de projets
 - 6 membres de l'équipe projet d'horizon transdisciplinaire
 - 60 entretiens individuels
 - Génération de 500 nouvelles idées
 - Création et validation de 74 idées
 - Livraison d'une solution touchant autant la culture d'entreprise que les technologiques

PISTES DE SOLUTION

Le client a réussi à concrétiser deux livrables clés. Dans un premier temps, il fut en mesure de cibler les réponses aux enjeux importants communiqués par les employés et d'y répondre par le biais d'outils autant d'accompagnement que technologiques. Le tout, validés par les employés et résultant d'un « *Team Member Journey* ». Dans un second temps, la solution porta sur la définition des piliers de l'entreprise pour mobiliser les employés. Le travail visa alors à inculquer un changement culturel auprès du management afin de pleinement mobiliser les employés et ainsi soutenir la croissance de l'entreprise. La finalité de cette deuxième phase mena au développement des mécanismes permettant aux employés de comprendre les raisons de leur travail, d'obtenir le pouvoir de se réaliser et d'être reconnu pour leurs efforts.

TÉMOIGNAGE

« Le Design Thinking permet de briser les frontières d'une équipe de projet. Il est demandé d'aller à la rencontre des utilisateurs, établir une relation de confiance avec eux et obtenir de l'information de qualité. L'opinion des utilisateurs sera directement intégrée à la détermination des solutions pendant la démarche. On est alors en mesure d'aller au-delà de l'information reçue et de mettre de côté les préconceptions des membres de l'équipe projet. Bien que l'on puisse avoir de l'expérience sur un sujet donné, il faut laisser libre cours à la démarche. Imaginer, définir et comprendre des besoins qui n'ont même pas été exprimés, voire imaginés par les utilisateurs au centre de cette même démarche. L'implication des utilisateurs nous a permis de valider en temps réel si la réflexion était adressée selon le bon angle. Il serait fou d'utiliser une démarche de travail axée sur l'humain, sans le considérer. Ce serait dire « non » à la plus grande richesse possible dans un processus d'innovation. »

DANY JUTRAS, Consultant, Talsom

**GÉRER LES POSSIBLES.
RÉALISER L'IMPOSSIBLE.**

402, rue Notre-Dame Est, Bureau 200
Montréal Qc H2Y 1C8

T +1.514.303.0272

F +1.514.227.5465

TALSOM.COM