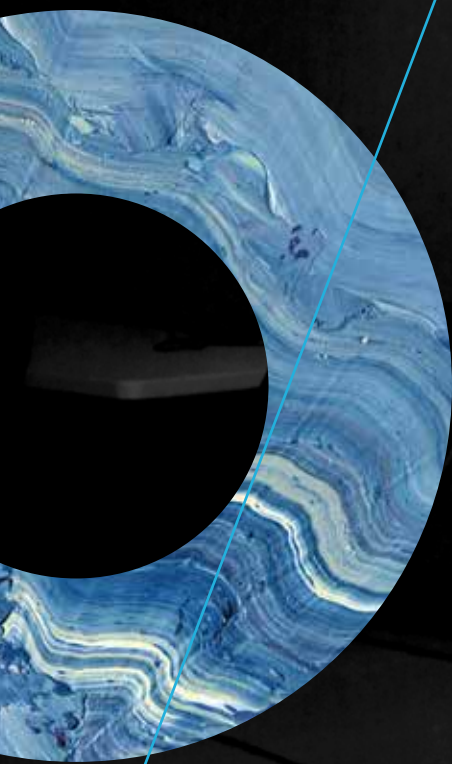


SERVICES D'INNOVATION



FAVORISER L'INNOVATION AU SEIN DU GROUPE D'ENTREPRISES DE POSTES CANADA

Explorer de nouvelles idées : Voilà la raison d'être de l'équipe Services d'innovation d'Innovaposte.



La mission permanente du Groupe d'entreprises de Postes Canada consiste à répondre aux besoins changeants des entreprises et des consommateurs canadiens. L'innovation peut toutefois s'avérer difficile et risquée. Les nouvelles idées n'ayant pas été mises à l'essai occasionnent une certaine incertitude, et personne ne veut investir d'importantes ressources dans un concept n'arrivant pas à accroître les revenus, à réduire les coûts, ni à améliorer le service à la clientèle.

DÉCOUVRIR ET VALIDER DE NOUVELLES IDÉES

À la fin de l'année 2014, Innovaposte a formé l'équipe Services d'innovation pour permettre au Groupe d'entreprises de Postes Canada de trouver et de valider de nouvelles idées favorisant son avenir.

« L'innovation est un processus », explique Drew McCutcheon, directeur, Services d'innovation et gestion des relations d'affaires, à Innovaposte. « Il faut d'abord repérer les problèmes qui méritent d'être

réglés ou les occasions qui valent la peine d'être explorées, puis les cerner adéquatement. »

Composée d'employés ayant des antécédents divers en affaires, en conception et en communication, l'équipe Services d'innovation tente de démystifier le processus d'innovation et de susciter un remue-méninges menant à de nouvelles solutions uniques.

« Il existe différents modèles pour classer l'innovation », indique M. McCutcheon. « Le niveau d'incertitude entourant la valeur d'une idée novatrice augmente essentiellement lorsque cette dernière semble perturbatrice. L'une de nos principales responsabilités est d'atténuer cette incertitude en aidant les équipes à déterminer si une idée vaut la peine ou si elle doit être modifiée avant d'aller de l'avant. Cela permet de veiller à ce que seules les meilleures solutions se taillent une place sur le marché. »

METTRE L'ACCENT SUR LA TECHNOLOGIE

Misant sur son savoir-faire et ses connaissances de l'industrie quant aux partenaires externes interfonctionnels, l'équipe concentre ses efforts sur les nouveaux projets du Groupe d'entreprises de Postes Canada ayant une forte composante technologique.

« Nous sommes chanceux puisque nous avons l'occasion de travailler avec des gens extrêmement brillants au sein du Groupe d'entreprises de Postes Canada, et nous les aidons à prouver leurs nouvelles idées », affirme M. McCutcheon. « Nous travaillons en étroite collaboration avec les directeurs et les directeurs généraux en vue de mettre à l'essai leurs concepts pour tirer des conclusions significatives et passer aux prochaines étapes avec confiance. »

La conception de prototypes et la mise à l'essai sont essentielles au processus de l'équipe. « Les idées doivent être mises à l'essai puisque les propos des utilisateurs

« L'innovation est un processus. Il faut d'abord repérer les problèmes qui méritent d'être réglés ou les occasions qui valent la peine d'être explorées, puis les cerner adéquatement. »

Drew McCutcheon, directeur, Services d'innovation et gestion des relations d'affaires, à Innovapost

finaux et leurs actions sont deux choses différentes », remarque M. McCutcheon. « S'il est incertain si une idée donnée est nécessaire ou voulue, on peut toujours avancer des hypothèses pour tenter de prévoir comment le public cible va réagir. »

Pour valider les idées, l'équipe Services d'innovation aide les équipes à élaborer un prototype fonctionnel pour vérifier les hypothèses, évaluer les comportements réels des utilisateurs et déterminer si un utilisateur quelconque prendra une mesure souhaitée, notamment l'inscription à un service ou l'exécution d'une tâche.

« En fin de compte, notre contribution permet de déterminer si une idée, qu'il s'agisse d'un nouveau produit ou d'une nouvelle procédure, est sur la bonne voie »,

déclare M. McCutcheon. « Nous ne voulons que les idées qui augmenteront la valeur pour en arriver à la production à grande échelle. Celles qui n'ajouteront aucune valeur doivent être éliminées dès le début, tout en réduisant au minimum le temps et les coûts requis. »

VENDRE L'IDÉE

Il peut s'avérer difficile de décrire, voire visualiser, les nouveaux projets novateurs par leur nature même. Pour remédier à la situation, l'équipe Services d'innovation s'assure d'être disponible pour les groupes qui cherchent à communiquer l'occasion ou le problème en question aux groupes d'intérêt.

« Nous aidons les équipes au sein du Groupe d'entreprises de Postes Canada à obtenir du soutien pour leurs concepts et à inciter les gens à passer à l'action par l'entremise de communications créatives », explique M. McCutcheon. « À l'aide de vidéos, d'infographiques et d'images, nous avons aidé des équipes à brosse le portrait de leur problème ou solution et à obtenir l'approbation des décideurs. »

L'équipe tire également profit de son expérience d'utilisateur et de ses compétences en conception pour faciliter

la visualisation d'une solution finale lorsque les équipes éprouvent de la difficulté à exprimer exactement ce qu'elles veulent.

« Le temps passé à clarifier les exigences grâce à la visualisation ne représente qu'une fraction du temps exigé pour remédier aux mesures prises par l'utilisateur une fois la solution élaborée », affirme M. McCutcheon. « L'illustration de l'apparence d'une solution apporte des précisions et élimine les surprises. »

STIMULER L'INNOVATION

L'équipe Services d'innovation tire une grande fierté de sa capacité à ajouter de la valeur aux projets du Groupe d'entreprises de Postes Canada ayant une composante de TI et un certain degré d'incertitude. « Si la valeur de la solution n'est pas évidente, nous pouvons vous aider », déclare M. McCutcheon.

« Grâce à notre méthodologie et à notre mise à l'essai en temps réel, nous éloignons les équipes des opinions et des hypothèses en leur offrant des conseils basés sur les faits, ce qui leur permettra de trouver des solutions novatrices avantageuses pour le Groupe d'entreprises de Postes Canada et, par conséquent, les Canadiens à l'échelle du pays. »



Communications créatives



Conception de prototypes et mise à l'essai pratique



Visualisation des exigences



Conseil en innovation

Contactez-nous à l'adresse suivante : info@innovapost.com

Siège social

365 March Road
Ottawa, Ontario K2K 3N5
T 613-270-6262
F 613-270-6525



www.innovapost.com

Innovapost offre au Groupe d'entreprises de Postes Canada et à ses clients divers services en lien avec les systèmes d'information (SI) et avec les technologies de l'information (TI). Disposant de bureaux à Ottawa, à Toronto et à Mississauga, Innovapost agit en tant que fournisseur de services partagés du Groupe afin de contribuer à la réalisation de profits plus importants engendrés par des investissements en matière de processus commercial et de technologie. Innovapost et le logo Innovapost sont des marques déposées de la Société canadienne des postes et sont utilisés sous licence par le groupe Innovapost Inc. Innovapost décline toute responsabilité quant à l'exactitude des renseignements présentés, qui peuvent être modifiés sans préavis.

© 2015 Innovapost Inc. Tous droits réservés.

DN10035