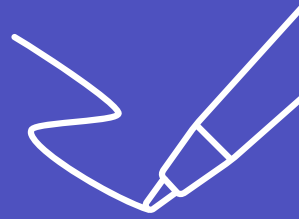


# ONESENSE

*Consulting*



## L'INNOVATION UTILE !

Guide pour  
**ADOPTER L'INNOVATION**  
au service de la  
**PERFORMANCE DES MÉTIERS**



# SOMMAIRE

## INTRODUCTION

*p 3,4*



## L'INNOVATION UTILE, C'EST QUOI ?

*p 6*

## 6 BONNES PRATIQUES

*P 8 à 14*



## COMMENT S'Y PRENDRE ?

*P 16 à 18*

Les DSI ont souvent été les précurseurs sur les sujets de transformation digitale et d'innovation. L'innovation est désormais présente au sein des entreprises au travers de différents dispositifs et structures (direction innovation, lab, open innovation, direction digitale ...).

L'innovation technologique joue - encore plus aujourd'hui - un rôle clé pour répondre aux enjeux de **PERFORMANCE** des entreprises lorsqu'elle est **AU SERVICE DES MÉTIERS**.

En moyenne au cours des trois dernières années, les entreprises les mieux équipées étaient **2 FOIS PLUS PERFORMANTES** que les autres. Désormais, elles le sont **JUSQU'À 5 FOIS PLUS**

Source : Accenture – Etude Make the leap, take the lead 2021

# QUELS SONT LES DÉFIS DES DSI VIS-À-VIS DES MÉTIERS ?

→ PROUVER À LA DIRECTION GÉNÉRALE qu'à l'heure de l'accélération de la stratégie Data et IA, L'INNOVATION TECHNOLOGIQUE PORTÉE PAR LA DSI EST UN AXE STRATÉGIQUE AU SERVICE du développement et de la performance de l'entreprise

→ CONVAINCRE LES MÉTIERS QUE LA DSI EST LEUR PARTENAIRE STRATÉGIQUE capable de proposer – en complément des services récurrents - des innovations d'usage portées par la technologie qui ont un RÉEL IMPACT SUR LA PERFORMANCE ET LA TRANSFORMATION MÉTIER QU'ILS MÈNENT AU QUOTIDIEN

→ TROUVER LE BON POSITIONNEMENT INTERNE ET CONSTRUIRE UNE PROPOSITION DE VALEUR SINGULIÈRE qui permette de co-exister avec des dispositifs innovation existants au sein de l'entreprise (Direction Innovation par exemple, Lab Open Innovation, ...)



« Notre grand défi réside dans la **transformation des méthodes de travail**. Nous devons mettre en place un **maillage beaucoup plus fort entre les métiers et l'IT**, organiser une meilleure collaboration entre donneurs d'ordres, les clients internes, et la DSI. Nous utilisons pour cela le terme « **d'approche en mode produit** », indique Paul Lavoquet (Auchan Retail France).



« Le premier (défi) est [...] la **posture de la DSI**. Nous ne sommes pas un fournisseur des métiers, mais un business partner. Nous ne devons pas attendre une commande, mais anticiper les besoins qui vont s'exprimer. Cela suppose un **changement culturel au sein de la DSI**. Nous devons explorer de nouveaux usages, exploiter des outils et garantir la résilience quoiqu'il arrive », témoigne Mohamed Karouia (Grand Paris).

Source : L'année 2021 à travers 35 citations de DSI  
le 31 Décembre 2021 (CIO)

**L'INNOVATION  
UTILE,  
C'EST QUOI ?**

Une INNOVATION « UTILE »  
PORTÉE PAR LA TECHNOLOGIE  
au service de la performance de  
l'entreprise  
est un puissant levier pour  
gagner la confiance de la  
direction générale, booster la  
collaboration avec les métiers  
sur des sujets stratégiques,  
asseoir son positionnement  
dans l'écosystème innovation  
de l'entreprise



INNOVER « UTILE » c'est  
savoir positionner les bonnes  
technologies, sur les bons usages,  
au bon endroit, au bon moment,  
en étant aligné avec les enjeux des  
métiers

# 6 BONNES PRATIQUES

# Bonnes pratiques



Cibler les domaines où la digitalisation, les données, l'IA et l'IOT apportent de la valeur et de la performance



Professionaliser l'approche pour expérimenter et industrialiser efficacement des idées



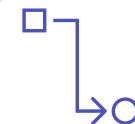
Utiliser les approches de product discovery pour cibler les vrais besoins et sélectionner les innovations technologiques à impact métier



Acculturer les métiers sur l'apport de nouvelles technologies au travers de cas d'usage

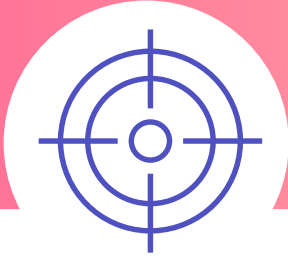


Accompagner la montée en compétence des équipes de la DSI sur l'innovation



Réaliser très tôt dans la démarche une analyse des impacts des nouvelles technologies sur les métiers de l'entreprise





## Cibler les domaines où la digitalisation, les données, l'IA et l'IOT apportent de la valeur et de la performance

Back to basics ☺ Et si on reprenait les codes du marketing et de la vente pour réaliser un tour d'horizon des domaines métier à cibler ? En effet, si on veut tenir la promesse de départ « INNOVER UTILE », il est essentiel d'identifier les domaines métier sur lesquels il y a un fort potentiel d'optimisation de leur performance et de transformation. Un maître mot : se concentrer sur les domaines où la DSI au travers de l'IA, l'IOT, la data, la digitalisation va contribuer concrètement à cet objectif !

- *Quelles sont les directions métiers ayant le plus d'enjeu de transformation et de gain de performance et pour lesquels la digitalisation l'IA, l'IOT peuvent être un réel accélérateur dans leur stratégie ?*
- *Où en sont-elles dans leur digitalisation ? Qu'ont-elles déjà réalisé ? Quels sujets reste-t-il à couvrir qui ne soient pas déjà intégrés dans les backlogs de la DSI ?*
- *Quel plan d'action leur proposer pour devenir leur partenaire stratégique d'innovation 'utile' ?*



## Professionaliser l'approche pour expérimenter et industrialiser efficacement des idées

Rien de tel que d'intégrer dans son catalogue de service DSI, un service (au sens offre de service) innovant pour proposer de l'innovation utile aux métiers ! Qui dit service innovant dit généralement mettre en place une méthode inspirée des meilleures pratiques d'innovation qui permet sur des temps courts de qualifier le potentiel d'une idée, de la maquetter et de la tester, et de décider son passage en industrialisation. Les outils Low Code / No Code sont aussi de plus en plus utilisés dans ces phases. Il est aussi souvent nécessaire de faire évoluer la gouvernance IT existante car il est difficile de traiter les sujets d'innovation au même titre que les sujets intégrés dans les backlogs annuels des chaînes de valeur IT pour des raisons de temporalité et de niveau de prise de risque différent.

- *Quelle méthode et quels outils low code / no code construire en s'inspirant des bonnes pratiques du marché ?*
- *Quelles sont les compétences nécessaires ? Sont-elles disponibles en interne ? Faut-il trouver un autre sourcing ?*
- *Quels sont les ajustements à apporter à la gouvernance ?*



## Utiliser les approches de product discovery pour cibler les vrais besoins et sélectionner les innovations technologiques à impact métier

Et si on s'inspirait du Product Discovery pour construire une méthode efficace à proposer aux métiers ? En effet, les approches de Product Discovery servent avant tout à évaluer la valeur d'une idée et éviter ainsi de gaspiller des ressources sur des solutions qui deviendront simplement des « nice to have ». En bref, le Product Discovery permet de s'assurer que les solutions proposées répondent efficacement à de vrais problèmes et qu'elles permettent de dégager de la valeur utilisateur et business.

- *Quel est le problème auquel répondre ? Quelles solutions permettraient d'y répondre au mieux ? Quelles sont les hypothèses structurantes à tester sur le terrain ?*
- *Quels sont les bénéfices attendus (business, efficacité interne, contribution aux ODD, bien-être collaborateur,...) ? Quel ROI ?*
- *Quelle enveloppe budgétaire à prévoir (coût du MVP, coût de l'implémentation complète) ?*



## Acculturer les métiers sur l'apport de nouvelles technologies au travers de cas d'usage

Vous vous rendrez très vite compte que tous les métiers n'ont pas le même niveau de maturité sur l'apport de la technologie pour répondre à leur objectif de performance au service de la transformation de l'entreprise. C'est pourquoi il est clé de mettre en place des dispositifs d'acculturation spécifiques à chaque domaine métier qui permettront de faire évoluer la manière de penser des directions métiers à tel point que l'incorporation de la technologie dans leur pratique devienne un réflexe.

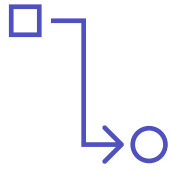
- *Quelles sont les tendances métiers du moment ? Quels sont les cas d'usages les plus pertinents sur lesquels l'apport de la technologie est un véritable levier de performance ? Quels retours d'expérience d'acteur du même secteur (ou d'autre secteur) font sens ?*
- *Quel format d'acculturation proposer ? Présentiel ? Webinaire ? Micro formation ?*
- *Comment intégrer cette phase d'acculturation dans un processus d'innovation plus global ? Comment générer des idées de cas d'usage ?*



## Accompagner la montée en compétence des équipes de la DSI sur l'innovation

Dernier maillon clé pour être reconnu comme le partenaire stratégique d'innovation 'utile' des métiers, il s'agit de diffuser la culture innovation au sein des équipes IT et de faire évoluer la façon dont elles travaillent avec les métiers. Ceci passe avant toute chose par une évolution de posture c'est-à-dire leur façon d'être et d'agir envers les métiers.

- *Comment développer la culture client, l'écoute client et la recherche de feedback permanent ?*
- *Comment dépasser les attentes clients et créer des expériences positives plutôt qu'imposer des processus et procédures ?*
- *Comment développer des compétences de « conseil » jumelées aux compétences d'expertise, afin d'être considéré comme un réel partenaire avec qui il est plus gagnant*

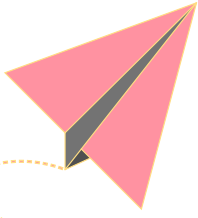


## Réaliser très tôt dans la démarche une analyse des impacts des nouvelles technologies sur les métiers de l'entreprise

Embarquer les nouvelles technologies, c'est d'abord miser sur l'humain. C'est donc prendre en compte dès le départ l'impact de ces nouvelles technologies sur les activités des personnes. En effet, les équipes ont besoin de se projeter et d'être rassurées sur leur activité future car il s'agit très souvent d'automatisation et de digitalisation de tâches.

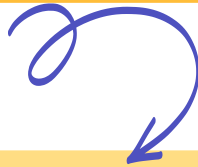
- *Quelles sont les processus/activités impactées ? Qui est concerné ?*
- *Quelles sont les principales résistances au changement ?*
- *Quelles sont les nouvelles activités à mettre en place ?*
- *Quelles sont les nouvelles compétences à développer ?*
- *Comment accompagner les métiers ?*

**COMMENT S'Y  
PRENDRE ?**

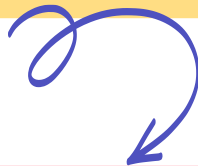


# COMMENT S'Y PRENDRE POUR SE LANCER ?

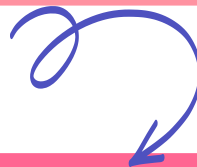
Se donner une ambition, des objectifs et  
identifier des domaines métiers & technologiques  
cibles



Construire les méthodes, les outils, l'équipe,  
tester le dispositif & le faire évoluer



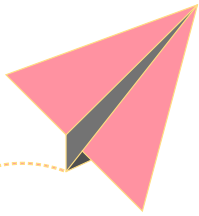
Mettre en place un plan pour faire connaître la  
nouvelle offre « innover utile »



Créer des parcours de montée en compétence  
pour les équipes IT







# COMMENT S'Y PRENDRE POUR SE LANCER ?

Se donner une  
ambition, des  
objectifs et  
identifier des  
domaines métiers &  
technologiques  
cibles



Construire les  
méthodes, les  
outils, l'équipe,  
tester le  
dispositif & le  
faire évoluer

C'est le point de départ indispensable pour définir un cadre partagé qui permet d'orienter les actions à mener et les décisions à prendre pour accélérer l'innovation utile au service des métiers !

Pour ce faire, pourquoi ne pas commencer par **ORGANISER UN SPRINT D'ALIGNEMENT STRATÉGIQUE** avec les parties prenantes de la DSI. En 3 jours d'ateliers (sur un temps resserré), vous pourrez aligner les acteurs sur la stratégie d'innovation utile à proposer aux métiers.

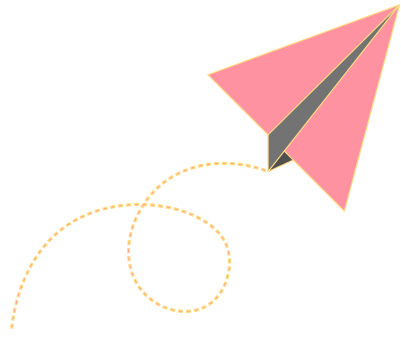
Ces 3 jours vous permettront de :

Faire le point sur ce qui a été fait dans le passé | partager une ambition commune de l'innovation utile pour les métiers | cartographier les domaines métiers à fort potentiel à qui vous devez vous adresser en priorité | cibler les technologies les plus porteuses | définir vos objectifs.

Tout ceci permettra de donner lieu à un plan d'actions dans la durée !

Après cette première phase, il est maintenant temps de passer à l'action et de **POSER LES BASES DES DIFFÉRENTES COMPOSANTES DU DISPOSITIF D'INNOVATION UTILE** : formalisation de la proposition de valeur, création d'un set de méthode & outils d'innovation, clarification des rôles et responsabilités entre vous et les métiers, sourcing des compétences à mobiliser, définition et suivi des KPIs. Ceci doit être pensé sur toutes les phases du processus d'innovation que vous souhaitez couvrir (idéation, qualification, expérimentation).

Tout ne sera pas parfait dès le début, c'est pourquoi il faut **RAPIDEMENT TESTER SUR LE TERRAIN** pour avoir des retours concrets qui permettent de mieux répondre aux enjeux et aux besoins. De même, mettre en place des rétrospectives avec les différents acteurs et interroger régulièrement ses clients internes permet de s'assurer de l'utilité du dispositif et d'améliorer la qualité de service délivrés.



# COMMENT S'Y PRENDRE POUR SE LANCER ?

Mettre en place  
un plan pour  
faire connaître  
la nouvelle  
offre « innover  
utile»

Maintenant que le cadre est posé, vous pouvez désormais activer votre plan de marketing interne. La **CLARIFICATION DE VOTRE DISPOSITIF D'INNOVATION ET VOTRE PROPOSITION DE VALEUR** en sont les clés de voute.

Ce sont les 1<sup>er</sup> éléments à formaliser qui vous permettront ensuite de déployer des actions de promotion de votre DSI auprès des différentes directions métiers (campagne mailing, rencontre individuelle, présentation à des équipes, mise en avant des succès communs avec les métiers, événements ouverts à tous pour acculturer les métiers...).

Gardez aussi en tête que les dispositifs physiques tels que des guichets d'accueil ou des pop-up stand sont aussi d'excellents moyens pour booster votre dispositif.



Créer des  
parcours de  
montée en  
compétence pour  
les équipes IT

Enfin, n'oublions pas que ces dispositifs d'innovation à destination des métiers contribuent généralement aux démarches de transformation des DSI initiées avec l'agile. La mise en place de **PARCOURS DE MONTÉE EN COMPÉTENCES PERSONNALISÉS AVEC DES MODULES OBLIGATOIRES ET OPTIONNELS** (en fonction des métiers de l'IT, des besoins exprimés par les collaborateurs) permet de donner un cadre/une référence sur les nouvelles postures attendues au sein de la DSI ainsi que les nouvelles façons de travailler à mettre en place. Différents formats sont peuvent être proposés : LEX, webinaire d'acculturation, formation plénière, e-learning, micro formation, coaching ...



ONESENSE

*Consulting*

[onesense-consulting.fr](http://onesense-consulting.fr)