

Conception d'une expérience centrée sur l'humain pour les employés de terrain d'un grand fournisseur canadien d'électricité

Poursuivant son parcours de transformation en préparation à une nouvelle ère, l'une des plus importantes sociétés de services publics d'électricité au Canada a lancé une initiative ambitieuse pour optimiser les coûts et l'efficacité de la maintenance tout en améliorant l'expérience employé et l'adoption des outils lors de l'inspection des centrales et des barrages. Après plusieurs initiatives à l'interne, la société a fait appel à CGI pour développer une nouvelle version de son application mobile SSA-Inspection (Surveillance Système Actifs) qui répondrait à ses exigences.

De nos jours, les organisations à forte concentration d'actifs (« assets-intensive ») qui gèrent des infrastructures complexes au service de clients dans un pays aussi grand que le Canada doivent optimiser leurs coûts de maintenance et leur performance opérationnelle. Pour ces organisations, il y a urgence d'adopter une technologie numérique moderne qui réduira les coûts de maintenance, les défauts de l'équipement et les pannes, tout en augmentant la productivité des employés.

Le défi : accélérer l'adoption d'outils numériques

Les stratégies de transformation numérique et de mobilité sont la voie de l'avenir, mais la gestion du changement pose souvent problème. Les nouvelles capacités doivent être adoptées par tous les employés pour que les objectifs d'affaires soient atteints. L'attention et les investissements portent beaucoup sur la mise en œuvre de technologies d'entreprise, tandis que l'expérience utilisateur et les processus d'adoption sont souvent sous-estimés.

Notre client souhaitait améliorer l'expérience globale de ses employés en mettant à profit les TI et les solutions numériques dans l'ensemble de ses sites, ayant compris l'importance et la valeur d'une application interne appréciée des employés. Le client souhaitait également offrir à ses employés une expérience moderne et fiable pour attirer les candidats et fidéliser les talents.

À cet effet, nous avons reconnu l'importance d'outiller les effectifs travaillant sur le terrain de solutions numériques adaptées pour relever leurs défis et répondre à leurs besoins. Une approche conceptuelle (« design thinking ») centrée sur l'utilisateur était essentielle. En principe, c'est une méthodologie créative par itération qui vise à cerner les besoins de l'utilisateur dans un contexte précis et à créer des solutions désirables, réalisables d'un point de vue technique, et durables. La méthodologie recense les stratégies et solutions qui ne seraient pas apparentes sans la perspective des utilisateurs.



Le projet portait sur la construction conjointe d'une vision de la mobilité ainsi que d'un prototype de maquette, pour lancer un plan triennal de transformation.

Notre solution : une approche axée sur les utilisateurs

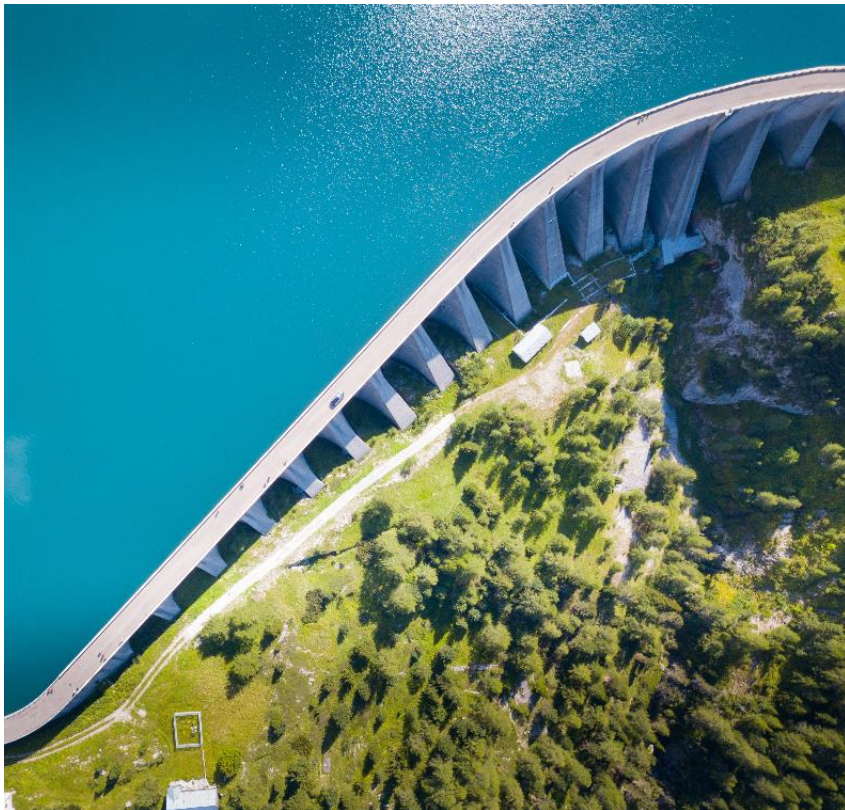
Pour développer l'application Surveillance Système Actifs-Inspection, nous avons proposé une démarche centrée sur l'utilisateur influencée par l'approche conceptuelle. Plutôt que d'adopter une approche uniforme, nous avons opté pour une solution mobile robuste et intuitive configurée pour des tâches et des rôles précis.

Notre méthodologie en six étapes comprenait notamment : la compréhension, la définition, l'idéation, le prototypage, les essais, la mesure.

Pour bien comprendre le contexte sur le terrain, les experts de CGI en services publics, en mobilité et en expérience employé/client ont effectué des observations et des expérimentations dans les barrages et centrales de la société (sept sites), en compagnie d'une multitude d'utilisateurs. Ils ont tenu des entrevues, des ateliers et des remue-ménages. Cette approche proactive et détaillée a permis à nos équipes de recueillir les commentaires du personnel, essentiels pour cerner et analyser leurs défis, leurs besoins et leurs attentes, ainsi que pour développer le prototype.

Le premier essai du prototype par les utilisateurs nous a permis de comprendre tout de suite ce qui fonctionnait et ce qui devait être amélioré, révélant les composants clés requis pour les utilisateurs dans l'itération suivante.

Les principales parties prenantes ont participé à chaque étape, pour s'assurer de suivre les meilleures pratiques du secteur d'activité avec les capacités mobiles modernes et que le tout corresponde aux exigences globales de l'équipe.



7 sites (barrages et centrales) visités et sondés par nos experts.

Le résultat : meilleure adoption de solutions numériques par les employés

L'approche « sur le terrain » de CGI a permis la production d'un prototype de l'application Surveillance Système Actifs-Inspection (SSA) qui a encouragé les travailleurs sur place à adopter les fonctionnalités de l'application et simplifié leur utilisation sur des appareils mobiles.

Notre approche de collaboration avec l'équipe du numérique, les fonctions d'affaires et les travailleurs sur le terrain a été un gage de réussite, permettant aux employés d'aider à concevoir une solution centrée sur l'utilisateur qu'ils adopteraient dans leurs activités quotidiennes et sur laquelle ils pourraient compter pour améliorer la productivité et les résultats.

Encourager et entretenir l'engagement des employés dès le départ envers les nouvelles capacités numériques a été essentiel dans la réussite du projet, permettant au client de réduire les coûts de développement, de formation et d'utilisation grâce à une solution qui répondait aux besoins quotidiens des utilisateurs.

Le projet est toujours en cours. Les essais utilisateurs ont été réalisés et des modèles sont en développement pour intégrer les observations, les commentaires et les nouvelles exigences à la prochaine version de l'application.

Nous sommes fiers que notre approche conceptuelle serve de précédent pour les prochains projets du client, ayant démontré qu'elle facilite la gestion du changement et l'adoption par les employés de capacités numériques modernes.

CGI et le client

La réussite de ce projet est le plus récent exemple du partenariat de CGI avec ce client au cours des vingt dernières années, qui nous aura permis de développer une bonne compréhension de la culture, des activités et des capacités du client, en plus des facteurs de réussite. Sa transformation numérique se poursuit, et nous étendons nos services à des fonctions essentielles comme le conseil en management, la cybersécurité et l'analyse de données.



“La méthodologie déployée par CGI a eu toute une incidence sur l'engagement et la satisfaction des utilisateurs. »

Responsable produit,
Grande société de services publics canadienne

À propos de CGI

Allier savoir et faire

Fondée en 1976, CGI figure parmi les plus importantes entreprises de services-conseils en technologie de l'information (TI) et en management au monde.

Nous sommes guidés par les faits et axés sur les résultats afin d'accélérer le rendement de vos investissements. À partir de centaines de bureaux à l'échelle mondiale, nous offrons des services-conseils complets, adaptables et durables en TI et en management. Ces services s'appuient sur des analyses mondiales et sont mis en œuvre à l'échelle locale.

Pour plus d'informations sur nos services de conseil en management au Canada, visitez cgi.com