

DG CONNECT

Le concept d'innovation ouverte appliqué aux services

À PROPOS DE LA DIRECTION GÉNÉRALE DES RÉSEAUX DE COMMUNICATION, DU CONTENU ET DES TECHNOLOGIES DE LA COMMISSION EUROPÉENNE (DG CONNECT)

DG CONNECT soutient le développement et l'utilisation des technologies de l'information et de la communication (TIC) au bénéfice de tous les citoyens. Sa mission comprend les objectifs ci-dessous.

- Favoriser un marché numérique unique, c'est-à-dire un service unique qui permet aux Européens d'accéder à leurs services (locaux) et à leur contenu (local) favoris peu importe où ils se trouvent en Europe
- Stimuler l'innovation et la compétitivité en Europe grâce à l'excellence de la recherche et du développement en matière de TIC
- Encourager la disponibilité et l'accès généralisés des services TIC, surtout ceux qui ont la plus grande incidence sur la qualité de vie des citoyens
- Mettre en œuvre l'acquis communautaire (législation de l'UE) au sein de la société de l'information et des médias

La réalisation des objectifs et des étapes de la stratégie numérique de l'Europe et des projets phares connexes de la stratégie Europe2020 contribuera à l'accomplissement de cette mission.

DG CONNECT compte parmi ses clients toutes les personnes et organisations de l'UE ainsi que certaines entités internationales : sociétés commerciales, organismes de recherche, établissements d'enseignement, petites et moyennes entreprises (PME), experts et gouvernements d'États membres de l'UE.

LE DÉFI

Un marché numérique unique

Le marché numérique unique vise à permettre aux consommateurs d'accéder à du contenu, peu importe leur emplacement. Par exemple, il permettrait à des résidents de Belgique d'accéder à une chanson italienne ou à une chaîne de télévision payante grecque. Le défi est particulièrement ardu puisque l'UE comprend 28 pays dont les habitants parlent 23 langues différentes. Les services doivent donc être déployés de façon interne au sein de différents marchés, en s'assurant de respecter les caractéristiques culturelles de chacun.

Innovation ouverte

L'innovation ouverte est un concept relativement nouveau. L'utilisation du terme est répandue lors de discussions sur l'élaboration de services fondés sur des plateformes ou des environnements collaboratifs. Il sous-entend le potentiel de l'approvisionnement ouvert et de la créativité concertée qu'elle stimule et intègre le capital sociétal afin d'améliorer l'innovation en matière de services. La Commission européenne approfondit toujours sa compréhension de l'incidence économique et sociale du phénomène selon le point de vue des chefs de file de l'industrie.

Réseautage et participation des utilisateurs

Le troisième défi consiste à évaluer les avantages du réseautage à vaste portée (au-delà des limites organisationnelles) afin d'améliorer les assises de l'innovation et de mesurer la participation des utilisateurs au sein de l'environnement d'innovation

ÉTUDE DE CAS

GOUVERNEMENTS

Commission européenne

Principaux avantages

- Création d'un marché unique pour l'Europe, par l'entremise de la stratégie numérique Europe2020 (par exemple, un système unique de pensions pour l'UE)
- Réduction de la consommation d'énergie grâce à la participation des utilisateurs au processus
- Amélioration de la circulation, de la sécurité des automobilistes et de leur assistance grâce à leur participation active et à des plateformes ouvertes
- Atteinte de hausses de revenus de plus de 5 % grâce à l'innovation ouverte en matière de services au sein de banques de prochaine génération
- Amélioration de la qualité des soins aux patients et de la sécurité de ces derniers (de plus de 27 %) tout en obtenant un haut rendement du capital investi (de plus de 104 %)
- Augmentation des capacités organisationnelles de plus de 25 % grâce à des modèles d'évolution des capacités

« La cohérence et la grande qualité de la prestation de services de CGI m'impressionnent et nous inspire confiance. Le rôle de CGI à titre de créateur de services, de produits et de modèles mentaux au sein de vastes entreprises et communautés politiques constitue également un atout majeur. »

Bror Salmelin

Conseiller à la direction générale
DG CONNECT

ainsi que l'orientation utilisateur lors de la création de services. La difficulté majeure est de tenir compte non seulement des plateformes logicielles et techniques, mais également de l'incidence socioéconomique des services axés sur l'utilisateur.

NOTRE SOLUTION

CGI a participé à une étude menée par les grands noms de l'industrie, intitulée « OSI: Socio-Economic Impact of Open Service Innovation », qui visait à analyser le rôle central que jouent les utilisateurs et les citoyens dans l'innovation ouverte en matière de services, en tenant compte de leur position au sein de l'industrie et du contexte de développement sociétal et des TIC.

Nous avons fait partie d'un consortium composé d'une unique combinaison de sociétés commerciales et de recherche de haut niveau : IBM, Intel, Nokia, Novay et Innovation Value Institute. L'étude a été coordonnée et menée par le Dr Gohar Sargsyan de CGI, gestionnaire de programmes chevronné et expert-conseil en gestion d'entreprise qui exerce ses activités au sein d'environnements multidisciplinaires internationaux, à la fois dans les secteurs public et privé.

En collaboration avec les autres membres du consortium, nous avons analysé les défis inhérents aux valeurs économiques, à la création de richesse à la fois au plan social et économique et à la création de valeurs communes et nous avons proposé des approches efficaces en matière d'environnements d'entreprise visant à stimuler l'innovation.

Puisqu'il s'agissait d'une étude dirigée par l'industrie, les conclusions et les recommandations ont été établies en fonction du marché. Les analyses de l'étude de cas ont fait la lumière sur de nouveaux modèles d'innovation ouverte, où l'utilisateur est l'une des principales sources de création de richesse.

UNE VÉRITABLE RÉUSSITE

Le consortium mené par CGI a proposé une nouvelle pyramide inversée qui pose un regard nouveau sur le rôle changeant et la participation des utilisateurs et des consommateurs. Les citoyens ne sont pas seulement utilisateurs de nouveaux services, mais participent également au processus d'innovation, ce qui représente d'importants avantages, dont ceux énumérés ci-dessous.

- Participation aux profits, création de richesse pour le marché au sein d'une société englobante
- Organisation de communautés de création participant à la chaîne de services
- Éducation permanente visant une connaissance et une innovation continues

Notre contribution lors de l'évaluation des activités liées à la recherche, à l'industrie et aux politiques a eu une incidence considérable sur le secteur européen des services. En plaçant l'utilisateur au centre de ce marché, cette étude a proposé plusieurs nouvelles perspectives de l'environnement d'innovation ouverte en matière de services, qui repose sur les TIC et stimule grandement le transfert de connaissances.

Cette étude a également exploré les avantages du réseautage au-delà de l'organisation et a conclu qu'il permettait aux sociétés d'améliorer leurs assises d'innovation et de tirer pleinement profit du capital sociétal.

À PROPOS DE CGI

Grâce à ses 69 000 membres présents dans 400 bureaux établis dans 40 pays, CGI met en place des équipes locales, responsables du succès des clients, tout en mettant à leur portée un réseau mondial de prestation de services. Fondée en 1976, CGI applique une approche rigoureuse afin d'afficher un bilan inégalé de projets réalisés selon les échéances et budgets prévus. Nos services-conseils en management ainsi que nos services d'intégration de systèmes et d'impartition de grande qualité aident nos clients à tirer profit de leurs investissements tout en adoptant de nouvelles technologies et stratégies d'affaires. Grâce à cette approche, au cours des 10 dernières années, la note moyenne de satisfaction de nos clients a constamment dépassé 9 sur 10.