

Comment innover dans un organisme de formation à distance ?



Zins Beauchesne et associés

MARKETING ■ DÉVELOPPEMENT ■ INNOVATION

Mai 2007

Déroulement de la conférence

1. L'importance d'innover pour les organisations de formation
2. L'innovation comme moteur de la pérennité d'une organisation
3. Comment innover plus efficacement dans une organisation de formation à distance ?

L'importance d'innover pour les organisations de formation

a) Environnement en évolution rapide

- Fluctuation démographique de la population étudiante au Québec et chômage à la baisse;
- Progrès technologiques à grande vitesse;
- Besoins se diversifient et se complexifient;
- Difficulté d'obtenir du financement supplémentaire pour faire du développement (restrictions budgétaires);
- Nouvelle génération ne se comporte pas comme la précédente;
- Clientèle de plus en plus hétéroclite; immigration à la hausse.

L'importance d'innover pour les organisations de formation...

b) Les nouveaux défis

- Développer de nouveaux programmes et services et adapter ceux existants afin de :
 - ✓ répondre adéquatement aux nouveaux besoins de la société québécoise et de la clientèle;
 - ✓ attirer de la nouvelle clientèle.
- Favoriser la complétion des programmes par la clientèle étudiante (taux de succès);
- Diversifier les sources de financement;
- Maintenir l'accessibilité partout au Québec;

L'innovation comme moteur de la pérennité d'une organisation



Qu'est-ce que l'innovation?

Plusieurs définitions...

Dans le cadre des institutions d'enseignement et organismes de formation:

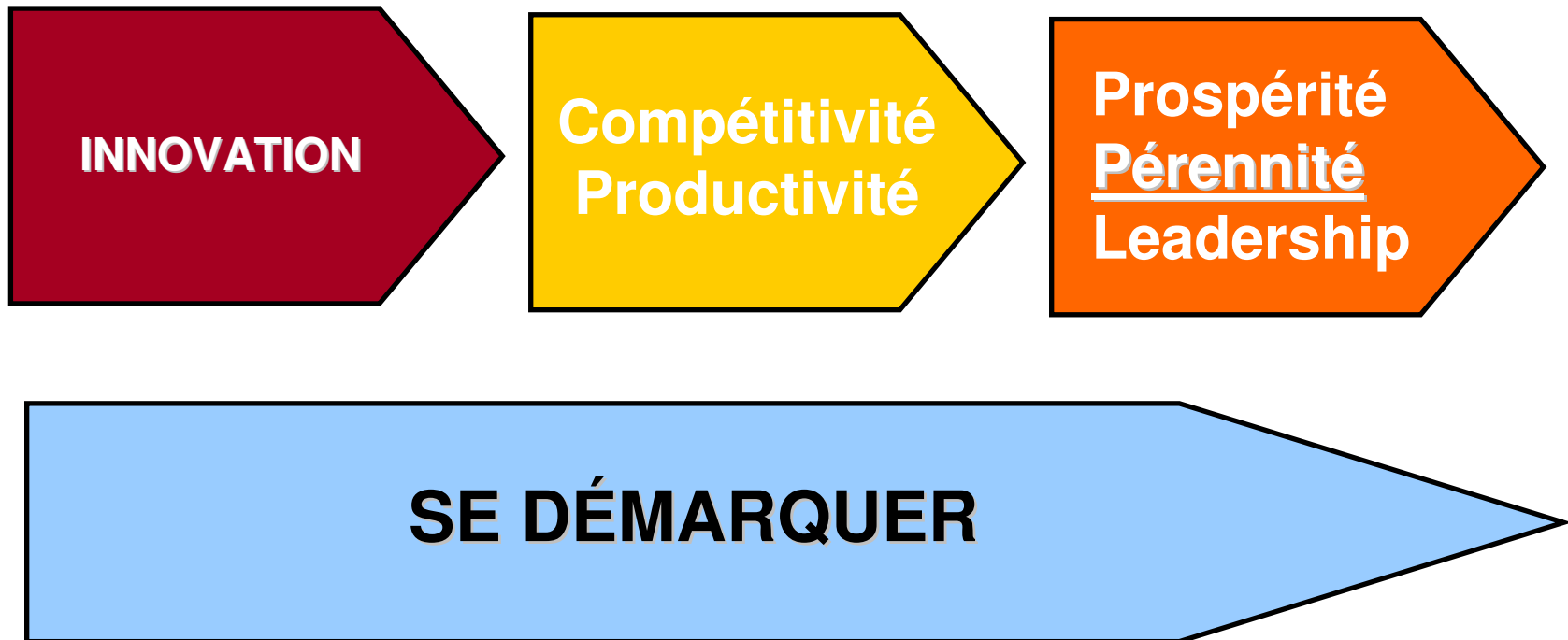
La gestion créative du savoir pour répondre aux demandes formulées par les employeurs et les étudiants et d'autres besoins sociaux

- ❖ En règle générale il faut absolument qu'il y ait :
 - Création de valeur ajoutée pour le client
 - **Adoption de la « nouveauté » avec succès**
- ⇒ Invention VS innovation

Différentes formes de l'innovation

- ☑ **Produit...** Ex. : nouveaux programmes et programmes améliorés
- ☑ **Service...** Ex. : nouveaux services pour mieux répondre aux besoins des entreprises, des étudiants et de la communauté
- ☑ **Distribution...** Ex. : rendre les programmes plus accessibles
- ☑ **Nouvelle technologie**
- ☑ **Expérience client...** Ex. : créer de l'enthousiasme chez les étudiants de l'inscription jusqu'à la graduation
- ☑ **Marque («Branding»)**... Ex. : développer une image d'excellence

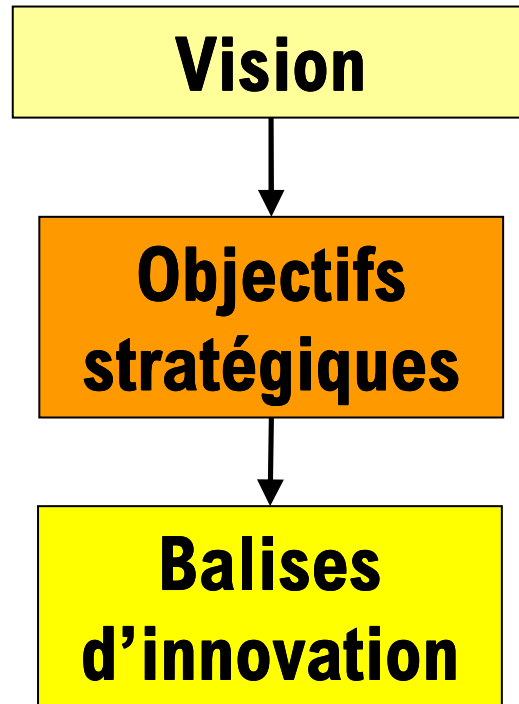
L'innovation comme moteur de la pérennité d'une organisation



Comment innover plus efficacement dans une organisation de formation à distance?

- a. Avant tout, déterminer des balises d'innovation**
- b. Puis, se donner les moyens afin de pouvoir identifier des opportunités porteuses**

Déterminer des balises d'innovation

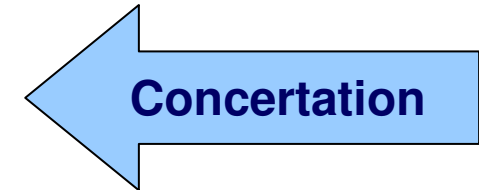


But : Circonscrire les champs prioritaires d'innovation pour faire autrement, mieux répondre aux besoins et aux attentes de la clientèle et accroître sa performance.

Se donner les moyens afin de pouvoir identifier des opportunités porteuses

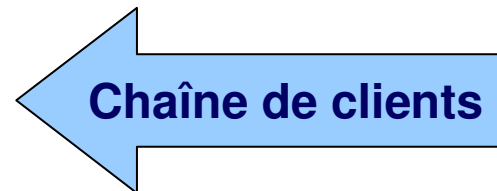
Un comité d'innovation multifonctionnel en charge de:

- l'identification d'opportunités;
- la génération de concepts;
- la génération d'idées;
- tamisage des idées.



Utilisant un éventail d'outils et de méthodes:

- ✓ Veille technologique;
- ✓ Veille concurrentielle;
- ✓ Données du marché;
- ✓ Étude de tendance;
- ✓ Outils de créativité;
- ✓ Des activités d'écoute et de validation clients/marché;
- ✓ Etc.



Causes d'échec d'un nouveau produit

Mauvaise compréhension du client:

- Manque de recherche de marché
- Manque d'input des clients

Marketing déficient:

- Exécution défective
- Mauvais plan marketing

Source: Foundation Learning- NPD Process

Se donner les moyens afin de pouvoir identifier des opportunités porteuses

Des activités d'écoute et de validation avec les clients et le marché, telles que:

- ✓ Sondage;
- ✓ Études/validations de marchés;
- ✓ Groupes de discussion («focus group»);
- ✓ Analyse des tendances comportementales des clients;
- ✓ Réseau d'experts externes; Lumec
- ✓ Enquête terrain type «voice of customer».

Thomas&Betts

Le client doit être et demeurer au centre du processus d'innovation.



Comment innover dans un organisme de formation à distance ?

Merci!

Allan Doyle

Zins Beauchesne et associés

555, boul. René-Lévesque Ouest, 9e étage

Montréal (Québec) H2Z 1B1

Téléphone: (514) 861-0809

Télécopieur: (514) 861-0881

Courriel: adoyle@zba.ca

Site web: www.zba.ca