

Talsom, de la
première idée
à la pleine vitesse.

VERS UNE FINANCE AUGMENTÉE



TALSOM

NOTRE MISSION
CRÉER UN IMPACT
POSITIF À TRAVERS
L'HUMAIN,
L'INNOVATION ET
LA TECHNOLOGIE.





LA TRANSFORMATION NUMÉRIQUE AU SERVICE DE LA PERFORMANCE DURABLE ET HUMAINE

Le secteur financier a amorcé sa transformation numérique, mais le plein potentiel de la technologie et de l'intelligence artificielle reste encore à concrétiser. Selon Informatica (2025), deux tiers des entreprises reconnaissent être bloquées dans la phase pilote de leurs projets d'IA. Seules 26 % disposent aujourd'hui des capacités nécessaires pour dépasser la preuve de concept et générer une valeur tangible (BCG, 2024). Et malgré 30 à 40 milliards de dollars investis dans la GenAI, 95 % des organisations n'en tirent aucun retour sur investissement (MIT, 2025).

Derrière ces chiffres se cache une réalité commune : des processus encore cloisonnés, une approche trop fragmentée de l'innovation et une difficulté à articuler la technologie avec les besoins humains et organisationnels. Les défis sont clairs : faire plus avec les mêmes ressources, accroître la vitesse opérationnelle et favoriser la transversalité sans complexifier les structures.

C'est là que Talsom intervient : en réunissant des profils généralistes et business designers capables de relier les silos, de repenser les parcours de bout en bout et d'intégrer la technologie, y compris l'IA, comme un levier stratégique de performance durable et humaine.

DES SOLUTIONS CONCRÈTES POUR RÉPONDRE À VOS ENJEUX



Défis du secteur



Maintenir la vitesse sans accroître les effectifs

Le secteur fait face à une pénurie de talents, notamment techniques. Les organisations doivent accroître leur capacité d'exécution sans élargir leurs équipes.

Comment Talsom y répond

Optimisation des processus et intégration IA

Redéfinir les parcours métiers et automatiser les tâches à faible valeur via des copilotes et outils IA, pour augmenter la vitesse sans surcharge humaine.



Briser les silos organisationnels

Les structures internes cloisonnées ralentissent la circulation d'information et nuisent à la cohérence des décisions.

Notre approche en Business Design

Cartographier les parcours transverses, repenser les interactions inter-équipes et bâtir des modèles de collaboration intégrés entre métiers et TI.



Faire évoluer les DTI vers un rôle de partenaire stratégique

Les départements technologiques doivent passer d'un rôle de soutien à un rôle de pilotage proactif.

Transformation du modèle de gouvernance

Co-créer un modèle de livraison unifiée, des tableaux de bord partagés et des outils de suivi favorisant la transparence et la prise de décision éclairée.

Défis du secteur



Adopter l'IA de manière structurée et durable

De nombreux pilotes IA peinent à se concrétiser, faute d'un redesign des processus et d'une gestion du changement adaptée.



Aligner les transformations technologiques et humaines

Les projets numériques échouent souvent par manque d'adhésion ou de communication claire.



Valoriser les données et garantir la conformité

La réglementation et la gouvernance de données imposent rigueur et traçabilité dans l'usage des technologies.

« Talsom combine expertise en transformation organisationnelle, savoir-faire technologique et approche humaine pour accompagner durablement le changement. Parce qu'un changement durable passe par une écoute réelle, notre approche sur mesure donne voix aux préoccupations légitimes — pour mieux catalyser l'engagement et décupler la valeur des projets de transformation. »

Chantal Renaud,
Directrice exécutive
et partenaire client

Comment Talsom y répond



Parcours réfléchi et intégré

Repenser les processus avant l'automatisation, concevoir les expériences cibles, accompagner l'adoption et la montée en compétences.

Accompagnement humain

Gestion du changement, développement organisationnel et leadership transformationnel pour mobiliser les équipes et sécuriser l'adoption des nouvelles pratiques.



Infrastructure et gouvernance intégrée

Mise en place de cadres de suivi, d'indicateurs et de pratiques conformes aux exigences de gouvernance, tout en favorisant la valorisation stratégique des données.

Talsom, votre boussole stratégique vers votre transformation



LA JOURNEY D'UNE TRANSFORMATION INTÉGRÉE

Chez Talsom, il n'existe pas une seule façon de se transformer, mais autant de parcours que d'organisations. Chaque entreprise financière entame sa propre journey, façonnée selon ses ambitions, sa culture et son niveau de maturité. Notre rôle est de composer le chemin le plus pertinent, en mobilisant les expertises complémentaires de nos équipes.

Prenons l'exemple d'une organisation qui souhaite implanter l'intelligence artificielle. Sa journey pourrait débuter par une démarche de Business Design, pour explorer les besoins réels des utilisateurs, comprendre les irritants opérationnels et traduire les objectifs d'affaires en cas d'usage concrets. Sur cette base, l'équipe IA et innovation interviendrait pour sélectionner les solutions les plus adaptées, évaluer leur faisabilité et concevoir un modèle d'implantation aligné sur les priorités stratégiques.

Enfin, l'équipe de Transformation humaine viendrait assurer la préparation, l'adhésion et l'accompagnement des équipes, en gérant les impacts organisationnels, en soutenant les communications et en développant les compétences nécessaires à l'adoption durable de la solution.

Cet exemple illustre l'esprit de notre approche : une journey sur mesure, où design, technologie et humain avancent ensemble. Plutôt qu'une méthode unique, Talsom propose une composition évolutive de ses expertises, pensée pour répondre aux besoins réels de chaque transformation.

Focus sur le Business Design



Au cœur de la démarche Design Thinking de Talsom se trouve une conviction forte : **le Business Designer est le rôle central des transformations organisationnelles de demain.** Il ne s'agit pas d'une extension du Business Analyst, mais de son évolution vers une fonction qui part de l'expérience humaine et l'intègre directement aux processus, aux compétences et aux technologies.

Le Business Designer conçoit l'expérience cible, qu'elle concerne le client, l'employé ou le partenaire et la traduit en processus, en requis fonctionnels et en feuille de route technologique. Ce rôle crée le pont entre la stratégie et l'exécution, pour que chaque transformation repose sur une expérience intégrée et cohérente.

Notre approche combine trois étapes complémentaires :

- **Analyse et diagnostic** : cartographier les parcours actuels, identifier les inefficiencies dans les processus, comprendre les freins technologiques et de compétences.
- **Design de l'expérience cible** : définir les parcours futurs, concevoir les processus to-be, identifier les opportunités d'automatisation et d'intégration IA (copilots, modules SAP, Microsoft, ServiceNow, etc.) et prototyper rapidement les solutions.
- **Feuille de route et opérationnalisation** : traduire la vision en requis fonctionnels, bâtir la roadmap techno-compétences-processus, rédiger les cahiers de charges et soutenir la configuration des nouveaux processus.

Les livrables incluent notamment des journeys et service blueprints de l'expérience actuelle et cible, des processus automatisés to-be, des prototypes, ainsi que la feuille de route technologique et organisationnelle.

Ce qui différencie ? La capacité à proposer un rôle hybride et unique, à la croisée de l'UX, de la stratégie technologique, des processus d'affaires et de l'IA. Le Business Designer de Talsom parle un langage commun entre le CEO, le CIO, le COO et les employés, et inscrit chaque transformation dans une perspective durable, en intégrant aussi les dimensions ESG – humaines, sociales et environnementales – dès la phase de design.



Étude de cas : **COMMUNICATION, MOBILISATION ET OPÉRATIONNALISATION : LES CLÉS D'UN CHANGEMENT RÉUSSI**

Contexte

Un grand acteur du secteur financier souhaitait repositionner son département des services technologiques comme un partenaire stratégique de la transformation. L'objectif était de passer d'un rôle de soutien à un rôle d'accompagnement proactif des unités d'affaires, en leur donnant les moyens de prendre des décisions éclairées face aux changements et aux nouvelles opportunités. Pour y parvenir, le département devait se doter d'un cadre de gouvernance clair, d'un modèle de livraison unifié et d'outils de suivi partagés favorisant la cohérence et la transparence à l'échelle de l'organisation.

Approche

Talsom a accompagné le département à travers une série d'ateliers d'alignement stratégique et de co-création, inspirés du Design Thinking. Cette démarche a permis de cartographier les initiatives existantes, d'identifier les besoins communs et de concevoir un modèle de livraison aligné sur la vision technologique de l'entreprise.

Résultats et livrables clés

Un prototype de tableau de bord a été développé pour centraliser l'information et suivre l'avancement des projets en temps réel. L'équipe a également livré des outils et gabarits opérationnels pour soutenir la gouvernance, favoriser la collaboration entre les services et assurer la pérennité du modèle dans la durée.

Experts en accompagnement humain



La transformation humaine, au cœur de l'approche de Talsom, vise à aligner les dynamiques humaines avec les ambitions de transformation du secteur financier. Dans un environnement marqué par la réglementation, la pression des résultats et la digitalisation accélérée, elle consiste à mobiliser les équipes autour du changement, à renforcer la confiance dans les nouveaux modèles et à développer les compétences nécessaires à l'agilité et à la collaboration.

Chez Talsom, cette transformation s'appuie sur une compréhension fine des comportements, des motivations et des cultures d'équipe. Elle combine gestion du changement, développement organisationnel (DO) et développement des compétences (DDC), ainsi que leadership transformationnel et design organisationnel, pour créer des environnements de travail plus engagés, résilients et performants — où la technologie devient un levier d'évolution humaine, et non une contrainte.



Chantal Renaud,
Directrice exécutive
et partenaire client

« J'ai accompagné des organisations financières dans la refonte de leurs modèles opérationnels, au cœur de transformations numériques, culturelles et organisationnelles. J'outille les leaders pour qu'ils transforment les incertitudes en énergie mobilisatrice, et les tensions naturelles du changement en dynamique collective. »



Étude de cas : **ALIGNEMENT, TRANSPARENCE ET IMPACT : UNE NOUVELLE ÈRE POUR LES SERVICES TECHNOLOGIQUES**

Contexte

Dans une volonté de soutenir sa croissance et de renforcer la stabilité de ses systèmes, un grand groupe financier a lancé un programme stratégique visant à optimiser ses centres de traitement informatique. Cette initiative avait pour objectif de **moderniser les infrastructures technologiques existantes** afin d'en améliorer la qualité, la capacité et la prestation de service, tout en assurant des environnements plus sécuritaires et résilients.

Approche

Notre intervention en gestion du changement a consisté à identifier les parties prenantes clés et les impacts organisationnels associés, à concevoir une stratégie de communication adaptée et à en assurer le déploiement. En parallèle, Talsom a soutenu l'équipe d'opérationnalisation dans l'intégration du futur modèle opérationnel, en veillant à une transition fluide et à l'adhésion des équipes concernées.

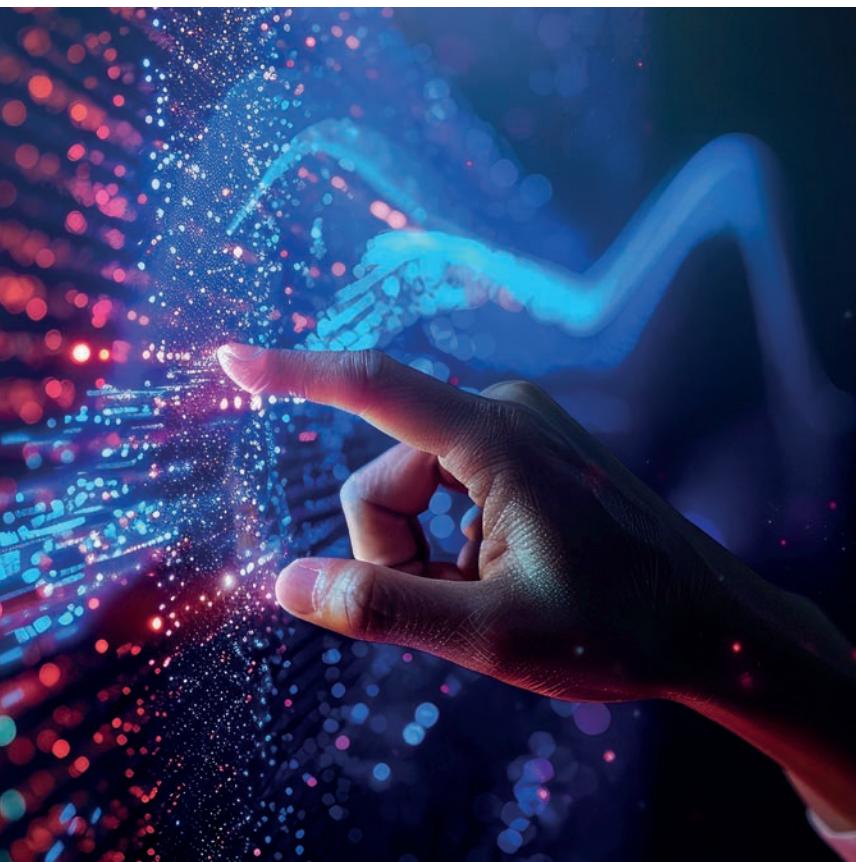
Résultats

Les résultats clés de cette intervention ont permis à l'organisation de mieux anticiper les impacts humains liés à la transformation de ses infrastructures technologiques, tout en assurant une communication claire et mobilisatrice auprès des parties prenantes. Les livrables comprenaient une cartographie des parties prenantes, une analyse des impacts organisationnels, une stratégie de communication complète et son plan d'exécution, ainsi qu'un accompagnement opérationnel pour faciliter l'adoption du futur modèle.



Stratégie et transformation organisationnelle

- › Diagnostic stratégique, feuille de route numérique et IA
- › Alignement exécutif, gouvernance et modèles opérationnels
- › Transformation des structures, des pratiques et des cultures organisationnelles
- › Intégration de l'innovation dans la stratégie d'entreprise



Architecture technologique et transformation numérique

- › Cartographie applicative, vigie technologique et exploration des opportunités IA
- › Sélection d'ERP, CRM, SIRH, ATS, etc.
- › Appui à la rédaction de DDP, cadrage de besoins et évaluation des solutions émergentes, utilisation de nos outils d'IA

Implantation de systèmes et transition numérique

- › Déploiement de grands systèmes (SAP, Infor, Workday, etc.)
- › Définition des processus cibles intégrant l'automatisation et les technologies numériques
- › Accompagnement projet (gestion, gouvernance, livraison, adoption des solutions)



Gestion du changement dans les transformations numériques et IA

- › Diagnostic culturel et stratégie de gestion du changement
- › Boîte à outils : formations, gabarits, personas, analyse d'impacts
- › Mobilisation des parties prenantes, construction d'une culture numérique et soutien post-déploiement



Illéana Chauvin
Conseillère,
leadership de projet

« Adopter des solutions plus standards implique de lâcher un peu de ce que l'on maîtrise parfaitement. C'est normal que ce soit perçu comme effrayant. Notre rôle, c'est de faciliter la transition, de rassurer les équipes et de montrer ce que ces nouveaux outils apportent : fiabilité, interopérabilité et capacité à durer dans le temps.»

Formation et acculturation aux transformations numériques

- › Parcours de formation sur mesure (IA, ERP, gestion du changement)
- › Déploiement de formations hybrides (eLearning, ateliers pratiques)
- › Développement des compétences, du leadership et des capacités internes



Expérience client et performance opérationnelle

- › Diagnostic et refonte de l'expérience client dans un contexte numérique
- › Optimisation des processus clés (vente, production, support) avec les leviers digitaux
- › Clarification des rôles, responsabilisation des équipes, amélioration de la collaboration



UNE EXPERTISE ÉPROUVÉE AUPRÈS DES LEADERS DU SECTEUR

Nous accompagnons des institutions financières d'envergure dans leurs projets de transformation, **en intervenant à chaque étape stratégique et opérationnelle**. Ces mandats illustrent notre capacité à concevoir et déployer des solutions concrètes, adaptées aux enjeux complexes et réglementaires propres au secteur financier.

Assureurs

- › **Intact**
 - › Gouvernance dynamique et tableau de bord pour les services TI
- › **iA Groupe financier**
 - › Analyse approfondie du service des approvisionnements et proposition d'une solution pour optimiser et automatiser le processus S2P

Banque

- › **Banque Nationale du Canada**
 - › Diagnostic et élaboration d'un plan d'action visant à améliorer les processus et les pratiques de l'équipe de contrôle qualité

« Le problème, c'est que beaucoup d'entreprises travaillent encore avec des technologies vieillissantes. Ça les empêche de moderniser leurs processus, d'automatiser et de s'optimiser. »

Institutions de financement et développement

- › **Banque de Développement du Canada (BDC)**
 - › Gestion de changement dans le cadre d'un changement culturel
 - › Accompagnement dans la transformation numérique de Digital Banking
 - › Mise en place d'une méthodologie gestion de l'apprentissage et d'une boîte à outils
 - › Plan d'action ESG et évaluation de l'empreinte numérique

Institutions financières coopératives

- › **Desjardins**
 - › Rénovation et optimisation des centres de traitement informatique



Laurence Krajewski
Directrice exécutive,
stratégie technologique



Étude de cas :

MESURE DE L'IMPACT NUMÉRIQUE ET FEUILLE DE ROUTE ESG : VERS UN NUMÉRIQUE RESPONSABLE

Contexte

Un acteur financier majeur souhaitait repositionner son centre d'action en mesurant l'impact environnemental de l'ensemble de ses activités numériques. L'objectif était **d'établir le bilan carbone de son empreinte**, mais aussi d'aller au-delà **en évaluant la consommation de ressources** et les **impacts Sociaux et de Gouvernance (S+G)**, comme l'accessibilité.

Approche

Talsom a piloté le mandat en s'associant à la plateforme Fruggr. La démarche a débuté par une étude quantitative et une collecte de données sur trois grands axes : les équipements, les services numériques destinés aux clients (parcours, formulaires) et les infrastructures, incluant la consommation des serveurs internes et du cloud.

Ces données ont été traitées et interprétées via la plateforme Fruggr pour générer des constats et des recommandations. Talsom a ensuite animé la phase de conseil et des ateliers stratégiques, la portion où son implication était la plus forte, pour aider le client à reprendre ce matériel.

Résultats

L'accompagnement de Talsom a permis d'identifier des actions concrètes et de les prioriser de façon structurée lors des ateliers. Le résultat final est **un bilan multifactoriel (ESG) de l'empreinte numérique de l'organisation**. Le client dispose désormais d'une feuille de route stratégique, séquencée et priorisée, lui permettant d'aligner la sobriété numérique avec ses objectifs ESG globaux.



QUI SOMMES-NOUS ?

Talsom est votre allié pour la technologie et parcours de transformation numérique. En lien étroit avec vos équipes, nos experts mettent leur compréhension des enjeux de la construction au service d'innovations concrètes et utiles. Leurs expériences, auprès d'un grand nombre d'entreprises du milieu, assurent une bonne compréhension de votre réalité et de vos objectifs.

Notre engagement envers les principes ESG guide une transformation numérique centrée sur l'humain, assurant des résultats durables et une contribution positive à l'environnement, à la société et aux normes de gouvernance.

Au sein du **groupe Talsom**, nous réunissons quatre expertises complémentaires pour accompagner vos transformations :

- **Talsom**, pour le conseil stratégique, la structuration et l'exécution de projets complexes
- **Talsom AI**, pour intégrer l'intelligence artificielle à vos opérations et activer le plein potentiel de vos données
- **Technologia**, pour former vos équipes et développer les compétences nécessaires à la transformation
- **Conseil 2.0**, pour repenser votre chaîne d'approvisionnement

Contactez-nous

T +1.514.303.0272
F +1.514.227.5465
info@talsom.com

Prenez rendez-vous :



Ellie Barbe
Directrice,
Développement des affaires

Suivez-nous

