

Atelier 2 - Les rapides

Le deuxième atelier, « les rapides », a eu lieu à Saint-Jean, où la rivière Saint-Jean se déverse dans l'océan. Les rapides font référence aux chutes réversibles qui s'agitent, influencées par les plus hautes marées du monde qui s'amènent dans l'estuaire. Les idées et les actions s'entremêlent, à l'image de ce phénomène marin qui mélange eaux salée et douce. On avait beaucoup à faire dans peu de temps. Maintenant que les équipes de prototypage étaient formées et étaient sur le terrain en train d'interviewer leurs utilisateurs potentiels, l'équipe de NouLAB s'est donné comme mission de bien faire comprendre aux groupes les systèmes uniques qui existent dans la sphère de l'immigration économique.

La conférence annuelle du Conseil multiculturel du Nouveau-Brunswick, « Grandir ensemble » avait lieu la journée avant l'atelier et plusieurs participants du laboratoire y ont assisté, ont également appris bien des choses sur les enjeux et les défis démographiques au Nouveau-Brunswick. Deux grands penseurs de l'innovation sociale, Eric Young et Sarah Schulman ont pris la parole lors de la conférence, ont donné du contexte et ont mis l'accent sur l'importance du travail que fait NouLAB dans la province. NouLAB a été mentionné à quelques reprises à travers la conférence et certains des participants du laboratoire ont partagé leur expérience dans le cadre d'un panel sur les nouveaux arrivants au Nouveau-Brunswick.

Le laboratoire a pris son envol en après-midi de la deuxième journée de la conférence. Le premier objectif de l'équipe NouLAB était de rappeler aux participants où étions-nous dans le processus. Sortir de l'étape initiale « La source » pour se lancer dans « Les rapides », on avait beaucoup de travail important devant nous dans un court laps de temps. Pour l'équipe NouLAB, il était important d'établir les attentes afin de donner une meilleure idée aux participants où ils seraient rendus à la fin de cette étape. Parmi les objectifs, on voulait partager des histoires à succès vécues jusqu'à présent, établir une compréhension commune de l'utilisateur type, développer davantage les problématiques et partager une rétroaction de la part des accompagnateurs NouLAB. De plus, il fallait donner du temps aux équipes pour travailler ensemble et faire avancer leurs projets.

Comme check-in, le processus divergence-émergence-convergence a été présentée visuellement en grand format sur le plancher de la salle. Tous les participants ont été invités de se placer physiquement dans un endroit qui représentaient où ils se sentaient dans le processus. Un partage en groupe a révélé les raisons expliquant l'endroit où ils se sont placés sur le schéma. Le processus a été révélateur non seulement pour les participants, mais également pour l'équipe NouLAB. Amener les gens à identifier où ils se situent par rapport à la découverte de solutions et où ils divergent en lien avec la problématique a permis d'initier une discussion intéressante sur le sujet. À cette étape particulière du processus de laboratoire, les participants devraient encore être à l'étape de questionnement et doivent être ouverts à de nouvelles idées. Par ailleurs, cette posture devrait toujours être active tout au long du processus.

Ensuite, les équipes ont fait un « check-in » sur comment les choses allaient et ce qu'ils avaient besoin pour être disponibles et présents lors de cet atelier. L'équipe souhaite que les gens intègrent cette activité dans leur pratique tout au long de cette aventure. Les équipes ont ensuite discuté du déroulement du processus d'entrevues. Quels en étaient les moments forts, les réflexions? Y a-t-il eu des surprises?

Comme une prochaine étape importante dans la compréhension du design axé sur l'utilisateur, la prochaine activité consistait à comprendre en profondeur l'utilisateur principal du prototype en développement. Pour faire ceci, un gabarit a été fourni aux participants qui servait à décrire les expériences, les besoins, les émotions, les interactions, les frustrations et les ambitions qu'une personne pouvait vivre à divers points dans le système.

En poursuivant sur les rapides le lendemain, on avait beaucoup de travail à accomplir. Après une présentation du déroulement de la journée et de nos objectifs, Rose Mosse a guidé le groupe dans une activité de construction d'un modèle 3D du système de l'immigration économique tel que perçu par chaque équipe. En voyageant entre les tables, les participants ont tous contribué aux chefs-d'oeuvre en ajoutant cure-pipes, pâte à modeler, blocs en bois de diverses couleurs. C'était l'heure du jeu! Le résultat? Des modèles détaillés décrivant comment fonctionne le système selon les problématiques de chacune des équipes. L'activité a permis aux équipes d'identifier des points clés où une intervention était requise dans le système. À titre d'exemple, l'équipe travaillant sur la diversité dans la fonction publique provinciale a pu identifier plusieurs barrières empêchant plusieurs personnes d'accéder à des postes dans la haute gestion. Ces diverses barrières peuvent être perçues comme des points particuliers où un prototype pourrait intervenir pour influencer ou modifier les pratiques ou structures actuelles.

Après avoir complété l'exercice des modèles 3D, les équipes ont pu réviser leurs phrases répondant à la question « Comment pourrions-nous... » Les équipes ont été invitées à répondre à la question: est-ce que l'utilisateur est clairement identifié? Est-ce que le système est adéquatement décrit?

Tout de suite après la pause, Amanda Hachey de NouLAB et Greg Woolner de CoLab ont guidé les participants dans une activité rapide d'idéation. Pour faire surgir la créativité, la première question posée était « Comment pourrions-nous répondre au défi de notre équipe en utilisant un bateau de croisière? » Les réponses variaient entre « C'est impossible! » à « On pourrait développer une campagne d'éducation sur le bateau, et promouvoir les attraits du Nouveau-Brunswick! ». La deuxième partie de l'activité s'appelait « Crazy 8 ». En se basant sur ce que les participants avaient exploré jusqu'ici et leur connaissance de l'expérience de l'utilisateur, chaque participant a dû inscrire rapidement sur une feuille 8 solutions possibles au défi que l'équipe avait à relever. C'était une excellente façon d'aller au-delà des idées initiales et mousser la créativité. Après cette première étape, les participants ont pu choisir en équipe les idées les plus intéressantes et préparer une démonstration éclair. Après la pause pour le

diner, les équipes ont pu peaufiner leur démonstration et ont pu présenter à tout le groupe le fruit de leurs efforts. Une rétroaction uniquement sous forme de question (et ce sans réponse) a complété l'exercice.

En raison de cette journée chargée, le reste de la journée a été plus légère en terme de contenu et de travail. Les équipes ont eu l'occasion de développer un plan d'action grâce à un gabarit sur papier sur leur prototype. L'équipe NouLAB a fait le tour de la salle pour répondre aux questions et guider les groupes dans l'exploration et leur compréhension du prototype. Cet exercice a été utile, car dans ces cas-ci, on fait souvent face à de vieilles habitudes qu'il faut défaire lorsqu'on ne connaît pas le résultat prévu. On a surtout mis l'accent sur la rétroaction lors de cette activité. Le but de faire du travail de terrain (avant la prochaine session) est d'utiliser une description plus complète de l'utilisateur principal pour avoir une rétroaction sur les idées et les prototypes développés lors du laboratoire.

Tout au long de cette session, plusieurs participants ont manifesté un sentiment d'urgence, de vouloir trouver rapidement des solutions. Amanda a ajouté une perspective sur la question: « On observe le problème depuis près de deux mois et la solution seulement depuis 45 minutes. Alors c'est tout à fait normal que les réponses nous semblent vagues et peu claires à ce point-ci. »

Vers la fin de l'atelier, l'équipe NouLAB pouvait ressentir que les équipes avaient vécu un processus éprouvant. Au lieu de clore la session avec un « Check-out » normal, on a tout simplement invité les équipes à terminer leurs travaux et de quitter lorsque bon leur semblait. L'équipe d'animation s'est rassemblée sur le balcon à l'extérieur et a fait un retour sur la session. On sentait généralement que la session avait été productive, malgré la charge de travail et le temps limité. Jumeler un atelier et une conférence a été éprouvant à la fois pour les participants et l'équipe NouLAB. D'un côté, la conférence a inspiré beaucoup d'information dans l'atelier, mais de l'autre côté, une session de laboratoire nécessite plus d'une journée et demie. Pour NouLAB, ce fut une expérience d'apprentissage sur l'organisation et l'élaboration du processus du laboratoire.