

Atelier 3 - Plongée en profondeur

Quelques semaines après la fin de notre atelier « Les rapides » lors du laboratoire sur l'immigration économique à Fredericton sur le campus de UNB, nous étions de retour près de la rivière St-Jean, mais à un moment où l'eau coulait bien plus claire. L'atelier avait lieu dans l'édifice de l'association étudiante à l'étage du haut où la vue sur la ville et la rivière était splendide. L'atelier devait initialement s'appeler « Le courant » mais après mûre réflexion de la part de l'équipe, nous avons opté pour « Plongée en profondeur » pour refléter l'importance de prendre son temps, aller en profondeur dans les choses et observer ce qui existe en dessous des problématiques et symptômes qui sont abordés dans le processus du laboratoire.

Lewis Muirhead a d'abord souhaité la bienvenue au participant, a fait un retour sur le dernier atelier et a présenté ce à quoi les équipes pouvaient s'attendre pour cette « Plongée en profondeur ». C'était encore une fois un moment pour permettre aux équipes de se rassembler et revoir les approches, évaluer le travail accompli et identifier les grandes idées qui se formaient dans leurs têtes. Pour briser la glace et ouvrir la session, Rose Mosse a animé une activité avec le groupe pour évaluer la dynamique au sein des équipes. Les participants devaient se placer physiquement sur une échelle de 0 à 10 selon leur évaluation de leurs capacités à travailler efficacement en équipe, se faire entendre, intégrer la rétroaction et leur prise en charge du prototype. Cette activité a amené une discussion sur une recherche Google qui démontrait que les deux éléments les plus importants dans l'efficacité du travail d'équipe étaient le temps de discussion et un sens de sécurité psychologique. Les équipes ont ensuite pris une trentaine de minutes pour discuter ensemble de ce qu'elles avaient besoin pour travailler ensemble plus efficacement.

Après une courte pause, Nick Scott a fait son retour de Dubai où il avait agi comme juge dans le cadre d'une compétition axée sur l'innovation. L'accent était mis sur l'importance d'avoir une compréhension claire de son utilisateur, et comprendre l'expérience de celui-ci lorsqu'il navigue un système ou un service. Nick a inspiré les participants en partageant une histoire d'initiatives gouvernementales de partout dans le monde. Un des grands constants fut que les participants, à travers le processus du laboratoire, ont déjà davantage d'impact sur le développement des politiques que la majorité des projets initiés dans la fonction publique.

Après cette injection d'énergie de Nick, les équipes se sont rassemblées pour dresser un portrait plus clair de leur prototype. Toujours dans l'étape d'ébauche, les questions à poser étaient: qui est ton utilisateur? Quel est le problème? Comment pouvons-nous répondre au problème avec un prototype bien élaboré?

Afin de recevoir de la rétroaction sur les prototypes, l'équipe NouLAB voulait profiter des talents du groupe. Pour ce faire et pour sortir le groupe de la routine habituelle, Amanda Hachey et Lewis Muirhead ont ramené la visualisation KUMU qui nous aide à mieux connaître la composition du groupe, quelles organisations représentent les participants, dans quels secteurs ils travaillent et quelles sont leurs expériences de vie. La visualisation KUMU a

démontré que le groupe est très diversifié, venant de divers paliers gouvernementaux à travers une panoplie de secteurs d'activité, diversifiée du point de vue de l'origine et de l'âge. Par contre, on a pu identifier qu'il existait beaucoup moins de diversité dans la composition même des équipes. L'activité prenait la forme d'un « speed dating » entre les participants. Les équipes se sont divisées afin de rencontrer des gens d'autres équipes. Idéalement, chacun voulait rencontrer quelqu'un qui avait un intérêt marqué pour le prototype en développement, un usager potentiel par exemple ou quelqu'un oeuvrant dans un secteur essentiel au succès du prototype. L'activité s'est bien déroulée. Chacun a pu circuler et avait un temps limité pour rencontrer des gens et recevoir de la rétroaction sur leur prototype. De retour en groupe, les équipes ont eu l'occasion de partager la rétroaction reçue et ont pu intégrer ces informations à une nouvelle itération de leur prototype. À partir de cette activité, une équipe a fait le constat que leur problématique se divisait en deux prototypes distincts qu'ils voulaient explorer davantage, avec chacun un usager différent.

Après tout ça, Rose Mosse a fait un retour sur Theory U. En cercle, elle a guidé le groupe dans une activité qui a permis de mieux comprendre ce que c'est d'être dans en bas, au plein milieu du U, le moment de création de la présence. Le moment du « presencing » est un moment transformatif qui amène quelqu'un à être conscient de sa propre personne, au présent et dans le futur, ce que l'on devient. Intégrant cette pratique du processus u.lab, les participants ont ensuite pris leur place aux tables et ont pris le temps d'écrire dans leur journal. Rose et Lewis ont guidé le groupe à travers 17 questions élaborées dans le but d'amener les participants à prendre du recul sur eux-mêmes et leur expérience à travers le processus NouLAB. Leurs entrées dans leur journal étant une activité privée, les participants n'ont pas eu besoin de partager leurs écrits. Tenir un journal, c'est en quelque sorte avoir une discussion avec soi-même, et c'était notre but. Les participants ont l'habitude d'avoir des discussions avec leurs équipes, mais c'est également important d'avoir une réflexion introspective avec soi-même, ses idées personnelles pour savoir si elles s'alignent avec le travail en cours. Selon l'expérience de l'équipe NouLAB, c'est ici que le travail le plus important se fait. Faire le lien entre la raison d'être et la passion est la seule façon dont les prototypes continueront d'exister après le processus du laboratoire, après avoir quitté l'espace sans jugement de NouLAB.

Après une pause bien méritée et un debriefing de l'équipe, on a clôturé la première journée et invité le groupe à un 5 à 7 au Pub James Joyce. Plusieurs personnes sont venues trinquer et ont eu l'occasion de poursuivre le réseautage qu'ils avaient entamé plus tôt dans la journée.

La deuxième journée a été lancée par Rose qui a invité les participants à partager leur « poisson pourri ». Quelle inquiétude gardes-tu? Qu'est-ce qui pourrait s'empirer si tu ne le partages pas avec le groupe? Les participants ont eu 15 minutes pour écrire leur « poisson pourri » et ensuite 20 minutes pour le partager à leur groupe. Les équipes ont pleinement participé et la salle bourdonnait de discussions intéressantes.

Ensuite, le groupe a été invité à réfléchir à l'avenir. Quel est le plus grand potentiel pour le prototype? Lewis a présenté le concept du « backcasting », un concept où on réfléchit à une

vision d'avenir sans se préoccuper du passé. Les équipes ont été invitées à imaginer ce à quoi pourrait ressembler le résultat idéal en lien à leur défi spécifique, et ensuite à identifier comment on pourrait atteindre cet idéal selon notre situation actuelle. Lewis a cité en exemple l'Estonie, qui est un pays de la taille et d'une population similaire à celle du Nouveau-Brunswick. Après l'effondrement de l'Union soviétique, l'Estonie a réussi à se remettre sur pied, à renaître et devenir un état libre de toute idée préconçue sur ce qui devait arriver ensuite. Le résultat? L'Estonie est vite devenue leader dans le domaine de l'éducation et la technologie. On a ensuite invité les participants à imaginer à quoi pourrait ressembler leur prototype dans 5 ans. Qui l'utilisera? Comment le prototype se finance? Quelle est l'expérience de l'utilisateur? Les équipes ont eu presque une heure pour travailler sur ces questions.

Amanda a ensuite expliqué la suite du travail que les équipes doivent accomplir. Elle a expliqué quel genre d'appui, à la fois financier et en accompagnement, serait disponible pour les équipes après la clôture du laboratoire en décembre. On a également donné l'occasion aux participants de manifester leurs besoins sous forme d'appui de la part de l'équipe NouLAB.

La prochaine étape consistait en une activité permettant aux équipes de collaborer au développement des prototypes des autres. L'idée était de poursuivre le développement du prototype avec les autres et mettre de côté l'appartenance à celui-ci. Ceci était en quelque sorte une occasion de prendre du recul sur son projet et réévaluer les systèmes qui influencent la problématique et se donner la permission d'être pleinement créatifs. Tout ça dans le but de valider les prototypes que les équipes avaient développés. Durant l'activité, les équipes ont été demandées d'écrire sur un côté d'un papier tous les éléments du système dans lesquels ils travaillaient. Sur l'autre, ils devaient identifier des éléments de divers scénarios/événements/produits où ils croyaient que le problème spécifique n'existait pas ou était bien géré. Ce fut une activité très intéressante. Les participants ont amené de très bons exemples à la discussion. L'équipe travaillant sur l'expérience des nouveaux arrivants vivant l'isolement ont exploré l'exemple d'une garderie qui, ayant comme mission de promouvoir un environnement accueillant pour tous les enfants, est une partie intégrante de leur système. Une autre équipe travaillant sur le manque de communication entre les divers ministères au gouvernement provincial a identifié l'exemple d'une équipe de soccer performante, et l'équipe travaillant sur la diversité au sein du gouvernement provincial a cité l'exemple de l'Orchestre International jeunesse qui a intégré de bonnes pratiques dans leur processus de recrutement et d'accueil.

En après-midi, nous avons eu la visite de Heather Boyd-Kinnie du Centre Pond-Deshpande, qui a fait une présentation sur le fond pour prototypes qui est disponible aux équipes pour le développement et la mise en place de leur prototype. Cette présentation a pu éclairer les participants au sujet des critères d'éligibilité et sur comment accéder au financement.

Enfin, misant toujours sur l'action, Nick Scott a partagé d'autres informations sur le prototypage. C'est quoi exactement? Plusieurs groupes imaginaient un programme pleinement développé, une pratique ou un changement de politiques, mais comment pouvons-nous trouver l'option la

plus rapide, économique et efficace pour tester si notre idée est bonne ou si elle propose vraiment une solution au défi que vit l'utilisateur? Nick et Lewis, avec l'aide de Rachel et le reste de l'équipe, ont créé un gabarit pour aider les équipes à documenter leurs réflexions à travers cet atelier. À la fin de la deuxième journée, les équipes avaient rempli leurs gabarits avec ce qui selon eux était la prochaine étape la plus réaliste, désirable, viable et qui avait le plus d'impact. Les accompagnateurs étaient disponibles pour poser des questions probantes et s'assurer que les équipes avaient bien précisé leur utilisateur primaire, leur défi et les composantes du système reliées à leur problématique. Chaque équipe a été demandée d'établir une sorte de calendrier d'apprentissage, identifiant ce qu'ils avaient besoin d'apprendre, les hypothèses à valider et questionner et comment ils allaient évaluer leur progrès dans ce processus. Suite à l'intervention de Nick, l'équipe a réitéré l'idée qu'un prototype doit être une façon rapide et économique de valider une idée plus globale. « Quelle est l'action que vous pouvez prendre avant que nous nous revoyions lors de la prochaine session? » ont demandé les accompagnateurs. « Que pouvez-vous faire pour valider votre idée et vérifier si vous êtes sur le bon chemin? »