



---

# Laboratoire d'accélérateur: Initiation à une approche de laboratoire afin de prévenir et mettre fin à l'itinérance

CAEH16, LONDON (ONTARIO)

---

LE 2 NOVEMBRE 2016

Visit us at [marsdd.com](http://marsdd.com)



# Bienvenue

Claire Buré, Gestionnaire de programme, MaRS Solutions  
Lab

- Logements sociaux, Services sociaux du comté de Hastings
- Recherche: Comment les personnes qui connaissent l'itinérance utilisent les téléphones portatifs et l'Internet, et comment cela change leur vie au quotidien (Glasgow et Édimbourg, Écosse)



*Édimbourg, Écosse*

# Adopter une approche de laboratoire d'innovation sociale pour l'itinérance

Aujourd'hui nous allons:

- Discuter de ce que signifie que d'adopter une approche de laboratoire d'innovation sociale
- Apprendre à propos du processus et certains de ses outils
- Comprendre comment les approches de laboratoire peuvent nous aider à mettre fin à l'itinérance au Canada



# Ordre du jour: Les outils du laboratoire de l'innovation sociale

- 15h00 Mot de bienvenue & Présentation
- 15h10 Initiation aux laboratoires d'innovation sociale  
Q&R et discussion
- 15h40 Exercice 1: Poser les 'vilaines' questions' 15h50  
Q&R et discussion
- 16h00 Exercice 2: Schéma des enjeux
- 16h25 Exercice 3: Analyse DFVI
- 16h50 Rétroaction et discussion de clôture
- 17h00 Fin

## Mettons-nous d'accord...

- Posez vos questions à tout moment de la présentation
- Soyez honnête et exprimez vos opinions
- Tout ce que je dis est destiné à vous aider (malgré le fait que j'ignore votre contexte, et j'en suis désolé. Je ne suis pas l'experte, vous l'êtes).

# MaRS Solutions Lab

Nous sommes un laboratoire d'innovation sociale qui aide à résoudre les défis sociaux complexes avec les parties prenantes de toute la société, aide les gouvernements à moderniser leur politiques et services, et aide les organisations à accroître leur capacité pour les changements systémiques.

# Qu'est-ce qu'un laboratoire d'innovation sociale?

Une stratégie pour les changements systémiques

Un processus de prototypage (action et réflexion)

Une infrastructure pour créer un mouvement



QUE SONT LES LABORATOIRES D'INNOVATION SOCIALE?

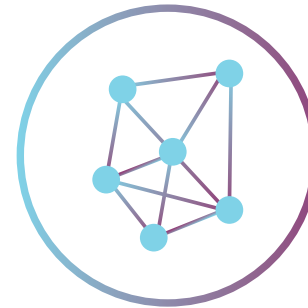
# Pourquoi établir des laboratoires d'innovation sociale?



**PROBLEMS ARE  
INCREASINGLY  
COMPLEX**



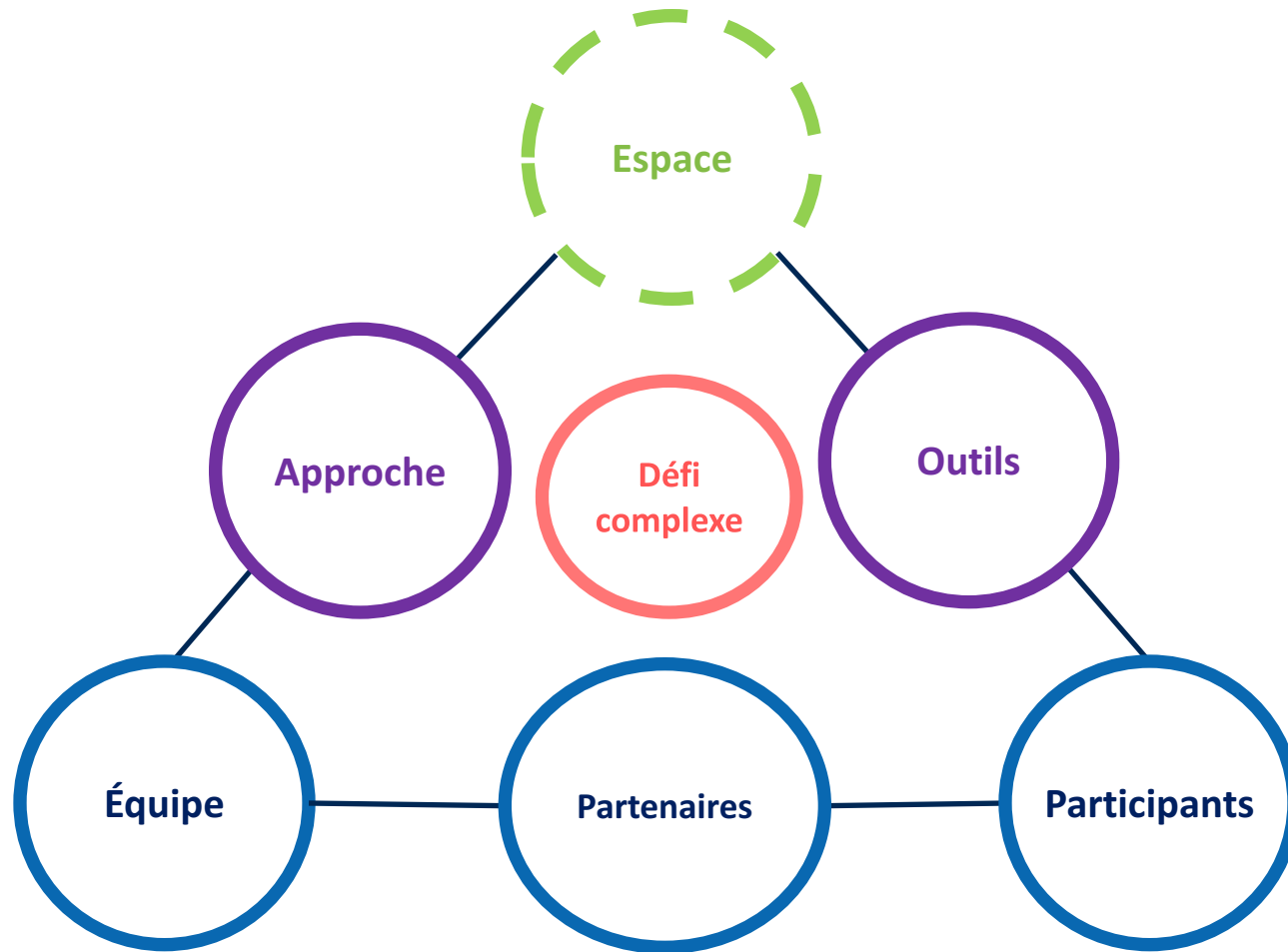
**TRADITIONAL  
APPROACHES ARE  
NOT WORKING**



**INSTITUTIONS  
NEED TO WORK  
TOGETHER**

QUE SONT LES LABORATOIRES D'INNOVATION SOCIALE?

# Principales caractéristiques des laboratoires d'innovation sociale



“

## Le mythe du système brisé:

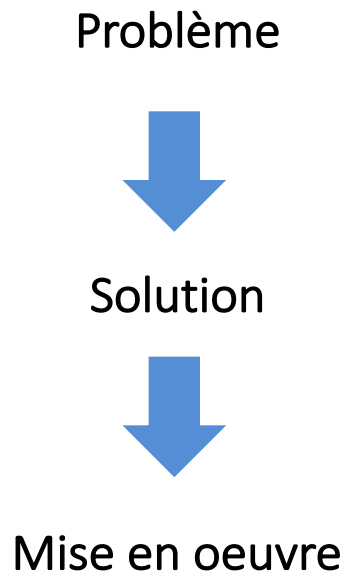
Chaque système est parfaitement aligné pour produire les résultats obtenus actuellement.



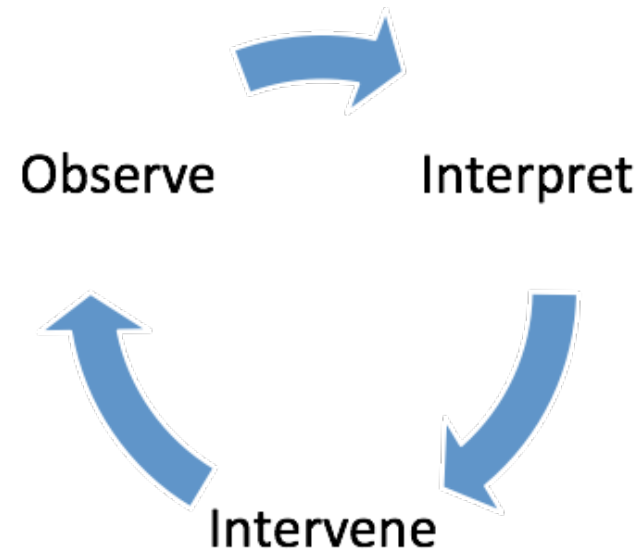
*Ronald Heifetz, Professeur de leadership public, Harvard*

# Mécontentement avec les approches traditionnelles

## APPROCHE TRADITIONNELLE POUR LA SOLUTION DE PROBLÈMES



## NOUVELLE APPROCHE POUR LA SOLUTION DE PROBLÈMES



*Heifetz et al, 2009, The Practice of Adaptive leadership*



# Quelle est la valeur ajoutée des laboratoires d'innovation sociale?



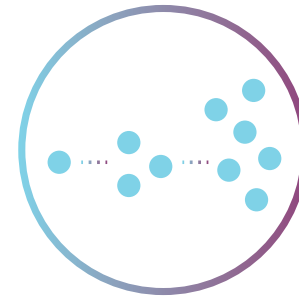
## **NEW WAYS TO UNDERSTAND PROBLEMS**

Le laboratoire des solutions MaRS aide à comprendre un problème complexe à partir de nouvelles perspectives en utilisant la conception et les systèmes de pensées.



## **NEW SPACES FOR EXPERIMENTATION**

Le laboratoire des solutions MaRS est un organisateur neutre mais engagé pour divers intervenants, et crée un espace pour développer de nouvelles solutions collaborative.



## **NEW WAYS TO SCALE PROMISING SOLUTIONS**

Le laboratoire des solutions MaRS soutient l'innovation comme un processus qui évolue vers la preuve et l'envergure.

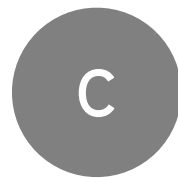
# Un processus par étape pour l'innovation



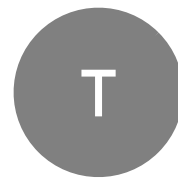
Hypothèse



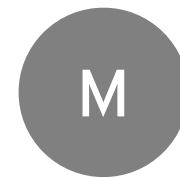
Recherche



Conceptualisation

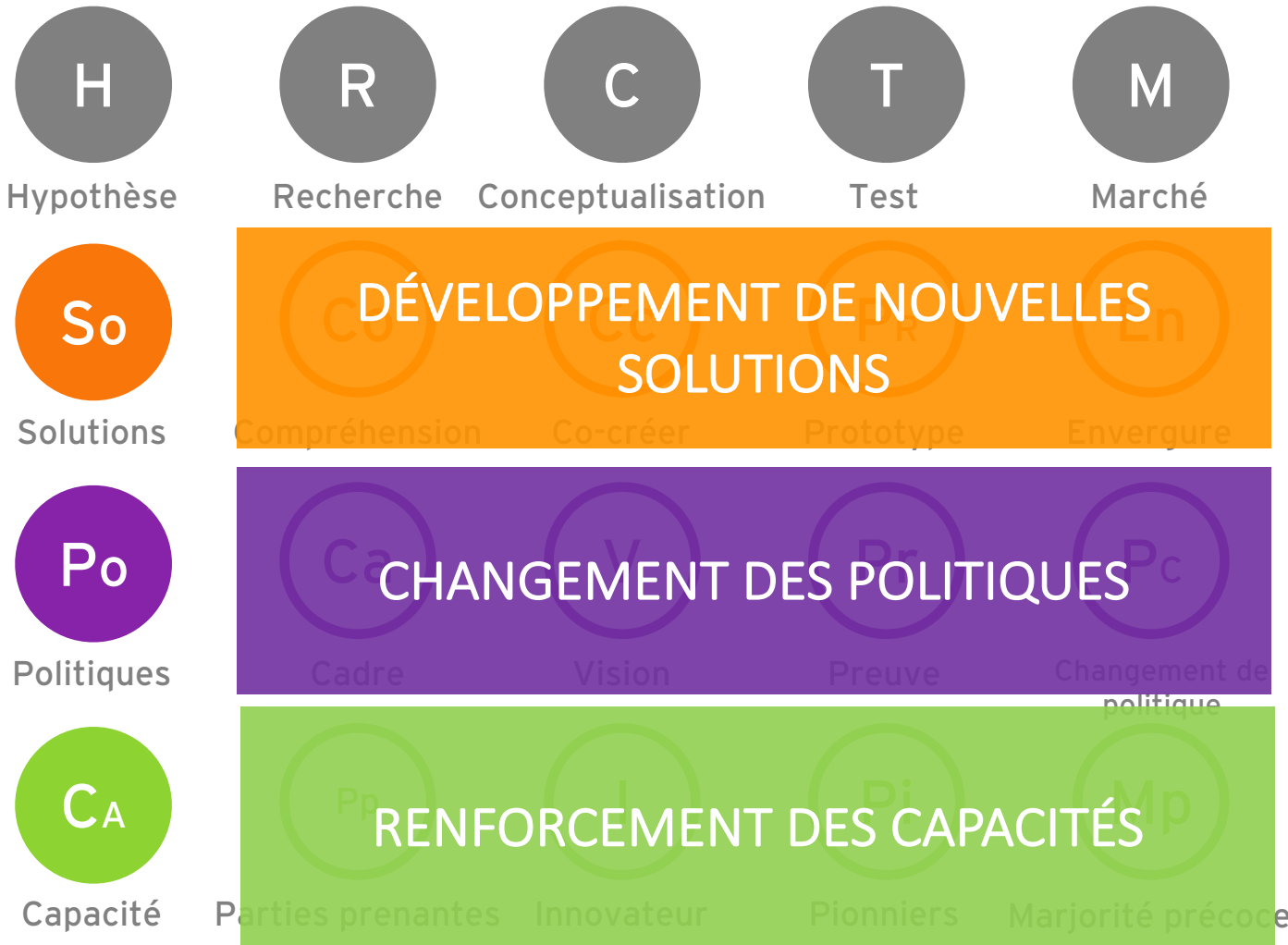


Test



Marché

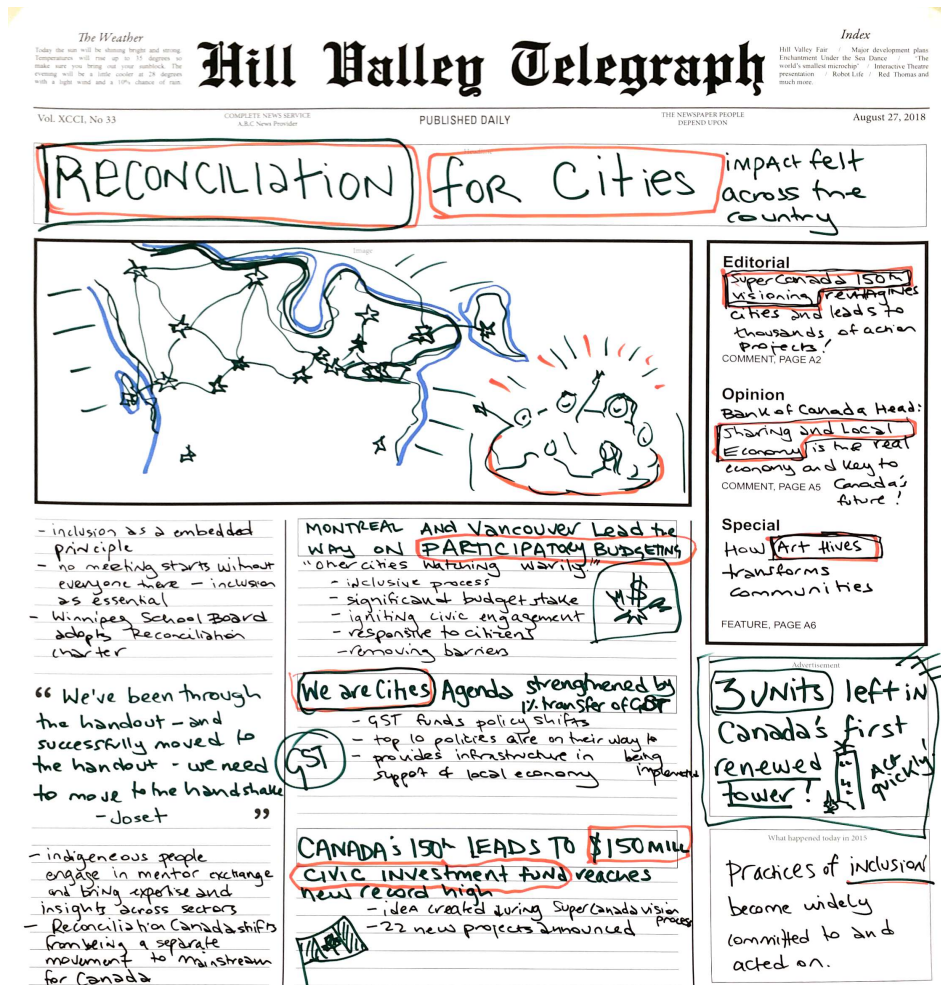
# Tableau périodique des systèmes de changement



# Exercice de vision collective

Hill Valley Telegraph:  
Quel est notre futur envisagé?

- Un journal en provenance de « l'avenir » qui démontre à quoi ressemblera notre avenir collectif et désiré
- Par conséquent, nous révèle vers quels indicateurs nous devons travailler



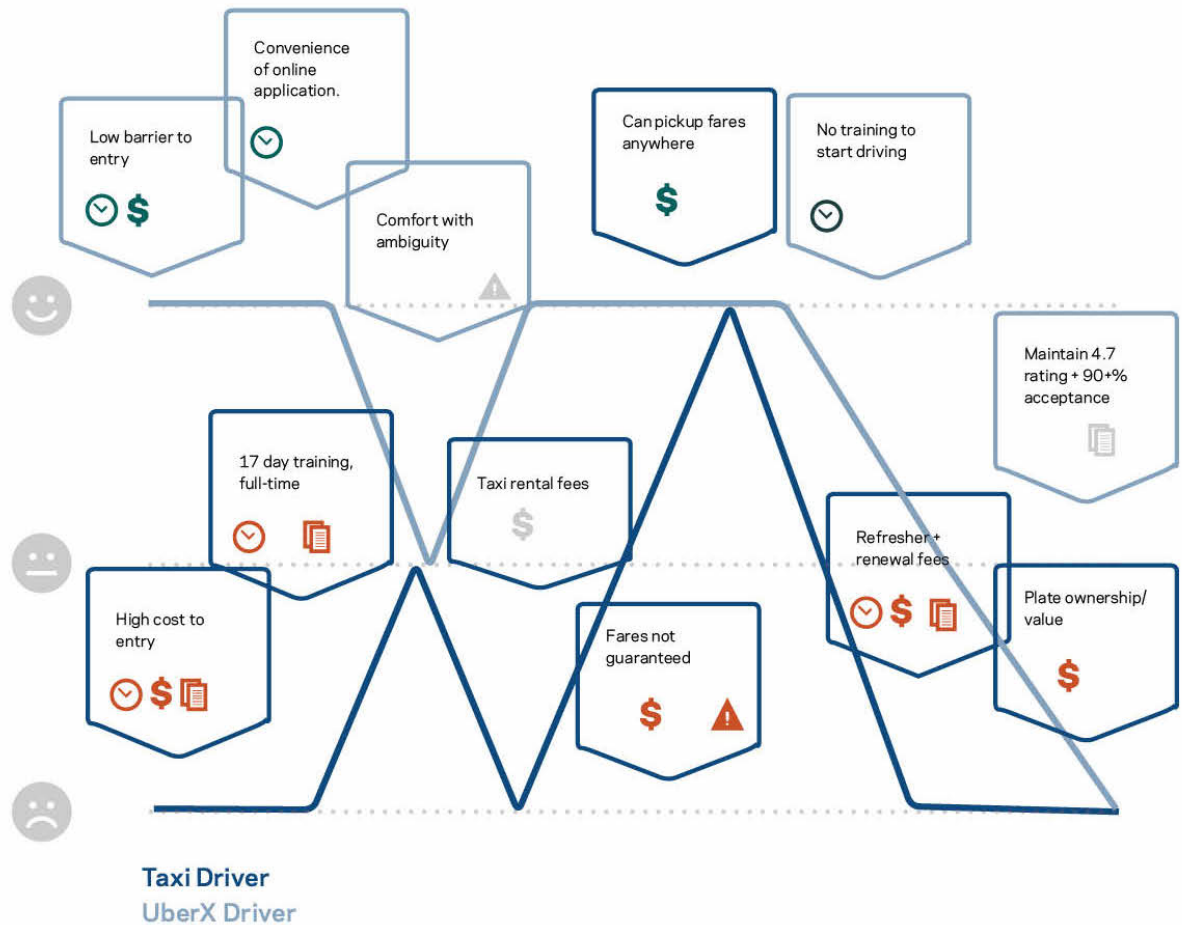
Cities for People Design Jam, Toronto, February 2015



# Schématisation du parcours réglementaire: les conducteurs de taxi et Uber

MaRS Solutions Lab en collaboration avec la province de l'Ontario et la Ville de Toronto, a élaboré une réglementation pour l'économie du partage en utilisant l'approche des laboratoires d'innovation.

Nous avons développé de nouvelles perspectives sur la problématique en schématisant le parcours réglementaire des chauffeurs de taxi et d'Uber, des gérants d'hôtels et des hébergeurs d'Airbnb.




Parcours réglementaire d'un chauffeur de taxi et un chauffeur UberX à Toronto

# Schématisation de l'expertise

Schématiser l'expertise de quelqu'un en passant par leur processus peut nous aider à créer et concevoir de meilleurs processus, tels que l'accès aux services.

Vous pouvez le faire avec de vraies personnes, ou en utilisant des identités artificielles (i.e. des personnages fictifs représentant les différents types de personnes que vous tenter d'aider).

*Feel free to doodle!*



Persona Type Part-time Cleaner - Georgia  
 Name Rosita  
 Age / Gender / Ethnicity 40 Female Filipino  
 Education Degree - Bachelors  
 Work / Organization multiple families - cash no income tax one psychoque

**Backstory**  
 Tell us a bit about this person's life, character, and his/her relationship to his/her city.  
She has a child in Canada + child in Philippines → works to pay for her own childcare by taking care of double income parents making to make ends meet.  
She lives on Fraser St - community-church-connected + help each other.

**The experience**  
 Describe this person's current experience.  
 - Waiting for paperwork to become Canadian - recruit + disengagement  
 - Making ends meet - ♥️'s Mable Elmore ♀ Filipino MLA  
 - Work dusk to dawn - Connected to church - community

**Needs**  
 Describe this person's current needs.  
 - sense of belonging  
 - empowerment  
 - experience - credibility - network - connection  
 - Childcare

**Quote**  
 What this person would say about their current experience.  
"I don't have time to do anything but work, eat + sleep"

## Experience Map

Client/User/Stakeholder: \_\_\_\_\_ Need/Goal: \_\_\_\_\_

What are they **DOING**  
 With Who/What  
 are they **INTERACTING**  
 What are they **THINKING**  
 How are they **FEELING**

😊 \_\_\_\_\_

START \_\_\_\_\_ END \_\_\_\_\_

☹ \_\_\_\_\_

START \_\_\_\_\_ END \_\_\_\_\_

☹ \_\_\_\_\_

MaRS Solutions Lab

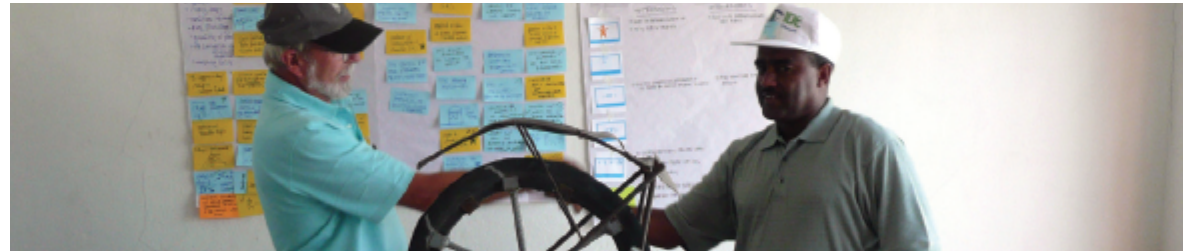
# Prototypage

Modèles (3D, papier)



Scénarios

Jeux de rôle



Diagrammes

# Q&R et discussion





# Exercice 1: Poser les 'vilaines' questions



# Vilains problèmes...

- Sont difficiles à aborder et à changer à chaque tentative d'y remédier
- Implique de nombreuses parties prenantes ayant des valeurs et des priorités différentes
- Complexes! Ont des causes et des facteurs qui sont interdépendants et remplis d'incertitudes
- Sont uniques et le défi n'a pas de précédent
- N'ont pas de critères ou d'indicateurs précis sur ce que sont les bonnes solutions

Adapté de *Strategy as a Wicked Problem*. John C. Camillus. Harvard Business Review, Mai 2008.

# Poser les 'vilaines' questions



- Nous aide à identifier les tensions centrales et les «paradoxes», i.e. les éléphants dans la pièce
- Contiennent des sous-entendus ou sont souvent contradictoires
- N'ont pas de réponses évidentes
- Ouvre plus de questions, d'options, de questions
- Aucune question astucieuse ou de rhétorique

# Poser les 'vilaines' questions: un format utile



«Si les clients veulent...pourquoi faisons-nous... ?»

«Comment se fait-il que nous sommes...et également...en même temps?»

«Pourquoi dites-t-on...et faisons-nous...?»

... tentons de penser à de vilaines questions.



“

*Ce qu'il est merveilleux  
d'avoir abouti à un  
paradoxe. Nous avons  
maintenant espoir de  
progresser.*



*Niels Bohr*

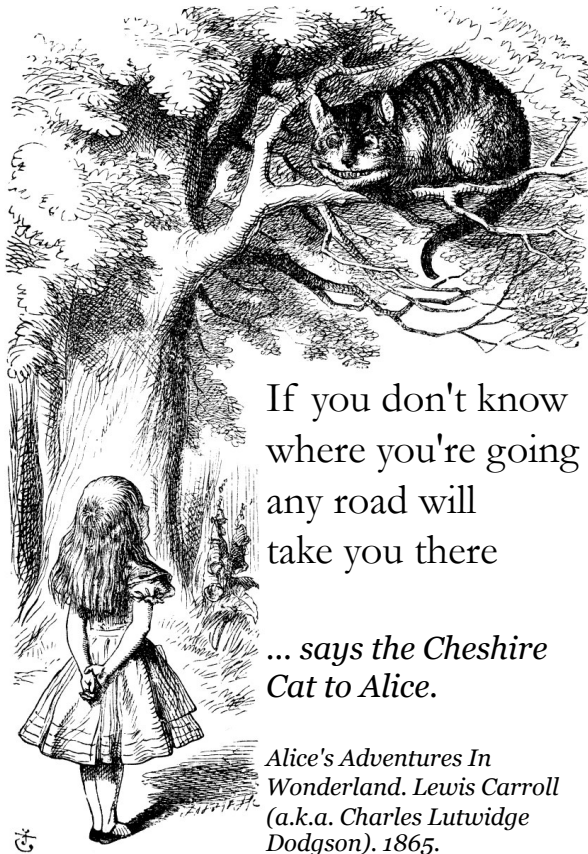
Tel que cité dans le livre «*Niels Bohr : The Man, His Science, & the World They Changed*» (1966) par Ruth Moore, p. 196

# Q&R et discussion



## **EXERCICE 2: SCHÉMATISER LES ENJEUX**

## Par où commencer?



If you don't know  
where you're going  
any road will  
take you there

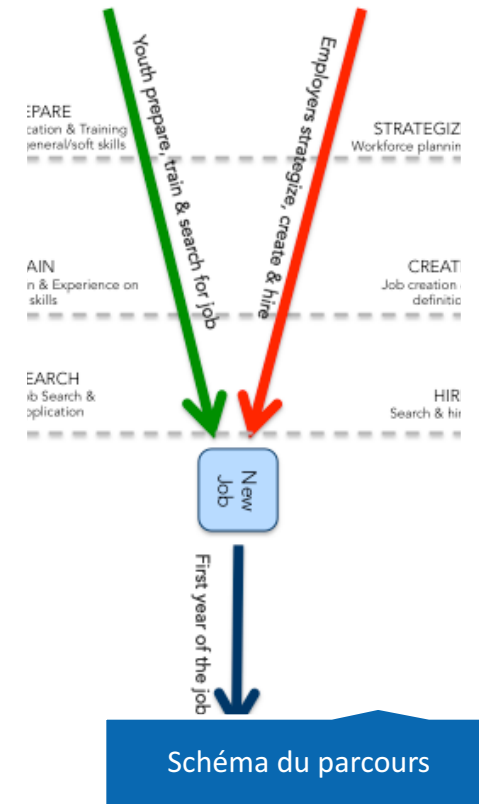
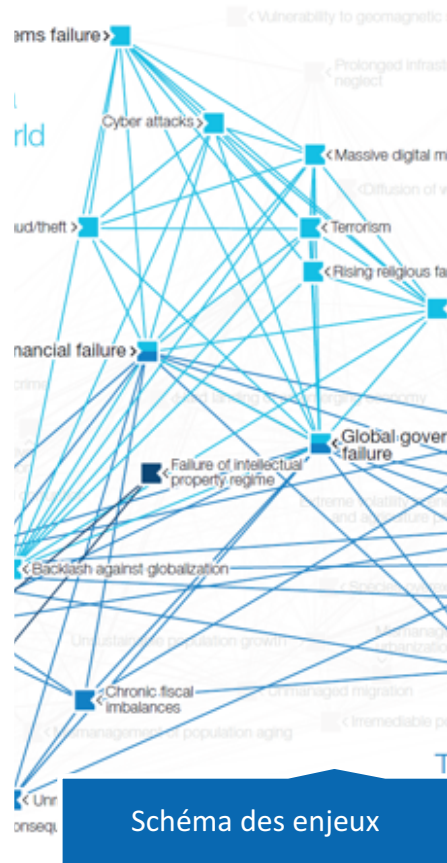
*... says the Cheshire  
Cat to Alice.*

*Alice's Adventures In  
Wonderland. Lewis Carroll  
(a.k.a. Charles Lutwidge  
Dodgson). 1865.*

Pourquoi pas par un schéma? Un schéma des systèmes, au fait.

Un schéma des systèmes nous aide à construire une compréhension commune des défis publics et sociaux en utilisant nos connaissances, nos expériences et nos divers points de vue.

# Schématiser la problématique



(Les points de levier sont:)

“

Les bons endroits dans un système où de petites actions bien ciblées peuvent produire des améliorations importantes et durables



*Peter Senge, auteur de “The Fifth Discipline”, professeur au MIT Sloan School of Management, co-faculté à la New England Complex Systems Institute, et fondateur de la Society for Organizational Learning.*



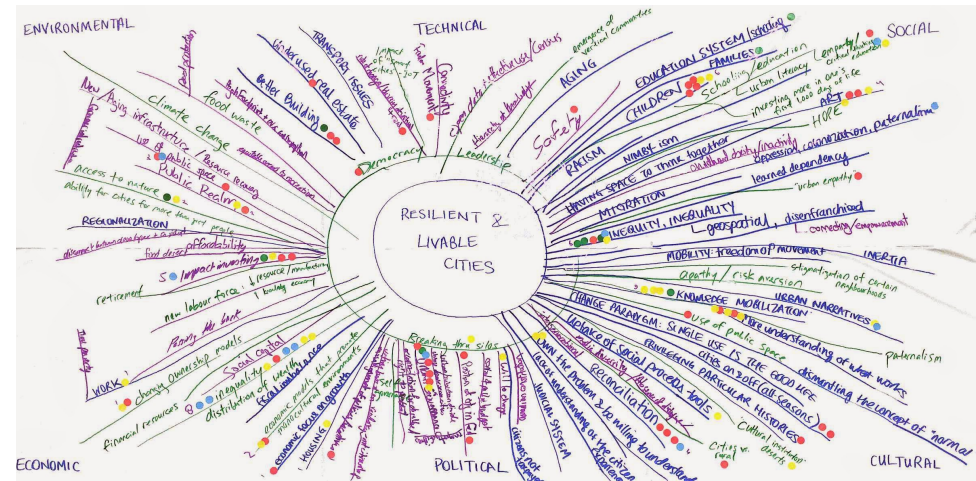


# Exercice de schématisation des enjeux

Quels sont les principaux défis liés à la mettre fin à l'itinérance?

Quels sont les principaux enjeux?  
Y a-t-il quelconques sous-enjeux?

Commencez à schématiser sur votre feuille de travail



Cities for People Issues Map

“Cinq pourquoi” (pour arriver à la source du défi):  
Demandez-vous pourquoi cela se produit-il?,  
et ensuite: pourquoi cela se produit-il ,  
et ainsi de suite.





# EXERCICE 3: ANALYSE DFVI

# Testez vos idées pour DFVI

- **Désirabilité** – quel problème est résolu et pour qui?
- **Faisabilité** – quelles conditions sont nécessaires et est-ce que ces conditions peuvent être créés?
- **Viabilité** – quelles opportunités peuvent être utiles au projet et est-ce que celles-ci peuvent être modulés?
- **Impact potentiel** – quel impact aura le projet? (i.e., résultats, mesures, cibles)

Choisissez un projet sur lequel vous travaillez ou un défi auquel vous faites face.

Quelle sera sa désirabilité, faisabilité, viabilité et impact potentiel?

# Quand faut-il utiliser l'approche des laboratoires d'innovation sociale?

**Type de défi:** Les laboratoires d'innovation sociale sont efficaces pour trouver des solutions à des problèmes complexes, de nature sociale, et qui nécessitent de nouvelles solutions et expérimentation.

**Mentalité de l'organisation:** Les laboratoires d'innovation sociale exigent des organisations qui remettent en question les hypothèses et sont ouvertes à l'expérimentation. Ils ont aussi besoin d'ouverture avec l'apport de partenaires apportant des perspectives diverses.

**Ressources:** Les laboratoires d'innovation sociale nécessitent un apport accru en ressources qui est beaucoup plus qu'un simple atelier ou une série d'ateliers. Ils ont besoin de ressources humaines et financières considérables et peuvent nécessiter plusieurs années avant de faire des progrès significatifs pour résoudre un défi complexe.

# Quand ne faut-il pas utiliser l'approche des laboratoires d'innovation sociale?

Quand vous avez seulement un mois pour résoudre le problème (les laboratoires ne sont pas des ateliers)

Lorsque vous n'avez aucune idée de sur quoi il faut travailler ou ce que vous voulez en retirer (ce n'est pas simplement à propos du processus)

Lorsque vous croyez déjà connaître le problème (les laboratoires ne sont pas pour les problèmes)

Lorsque vous n'êtes pas à l'aise avec l'ambiguïté, l'incertitude ou l'échec (le succès n'est pas garanti)

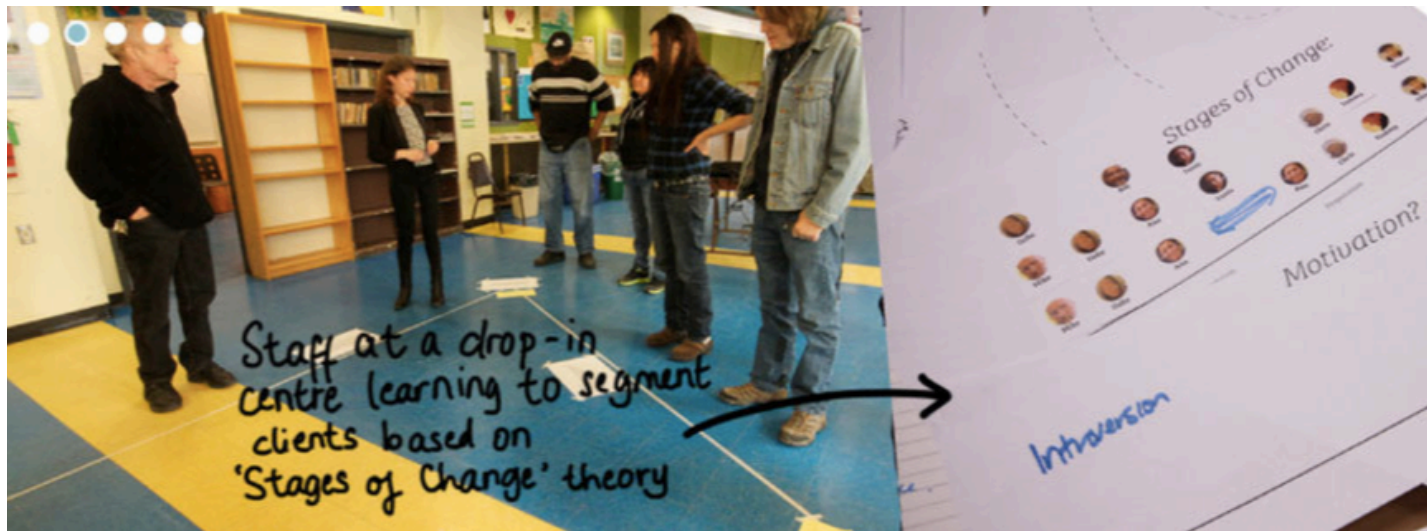
Lorsque vous ne souhaitez pas collaborer (les laboratoires sont des engins de collaboration)

Lorsque que vous ne souhaitez pas changer (pas seulement vous, mais aussi votre organisation)

# InWithForward

[www.InWithForward.com](http://www.InWithForward.com)

“Des filets de sécurité aux trampolines.”



**We don't do process without content.**

We work on issue areas such as homelessness, addiction and disability. Drawing on theories from social psychology, behavioral economics and philosophy.

*From InWithForward.com/stories*

# Aller de l'avant

[www.innoweave.ca](http://www.innoweave.ca)

Innoweave: Social Innovation Labs

- Info on website
- Série de séminaire en ligne:  
launching January, 2017



## Social Innovation Labs

A new approach to solve complex societal challenges.

**Social Innovation Lab Guide** (*en anglais seulement*)

Waterloo Institute for Social Innovation and Resilience



---

# Claire Buré

Gestionnaire de programme, MaRS Solutions Lab

[cbure@marsdd.com](mailto:cbure@marsdd.com)