

DÉFI D'OFFRE DE LOGEMENT

Module de réflexion sur le design ③

Définir et affiner

Transformer les idées en un énoncé de problème applicable

Votre équipe a maintenant effectué une recherche principale et une recherche secondaire afin de mieux comprendre la façon dont votre énoncé de défi de demande de logements s'inscrit dans un système plus élargi. Vous avez également interviewé les principales parties prenantes et analysé leurs réponses afin d'identifier les perspectives et les idées principales. Vous avez accompli un travail important en recueillant des renseignements et il est maintenant temps de tout rationaliser. Au cours du Module 3 : Définir et raffiner, il vous sera possible de transformer les connaissances acquises en un énoncé de défi clair et précis, qui reflètera les particularités locales. Il sera également possible de raffiner ces informations en un énoncé de problème précis. Ceci contribuera à assurer que la solution au défi de demande de logements envisagée s'attaquera aux problèmes principaux.

POURQUOI CETTE ÉTAPE ?

La conception d'un énoncé de problème permettra de déterminer la partie spécifique du système de logements qui peut être ciblée et qui aura une réelle incidence. Il s'agit de transformer le grand défi compliqué et intimidant original en un énoncé plus raffiné et spécifique, en collaboration avec les parties prenantes, le tout visant à explorer des solutions réalisables.

À QUOI S'ATTENDRE

L'énoncé de défi original commencera à se transformer en des solutions plus efficaces. Vous vous sentirez plus apte à maîtriser la situation. À date, vous avez recueilli un volume considérable d'informations provenant de différentes parties du système et vous tentez de réfléchir à l'amplitude du défi. Vous pouvez enfin visionner la façon d'aborder une partie du système (qui peut sembler minime), qui pourrait créer une énorme incidence.

PRINCIPALES CONSIDÉRATIONS

Il s'agit de bien analyser l'ampleur du problème. Le problème ne devrait pas être trop simplifié mais, plus spécifiquement, le problème ne devrait pas être trop élargi ou trop ambigu pour pouvoir y trouver une solution. Lors de la conception de votre énoncé de problème, il est important de songer à ce qui peut être accompli de façon réaliste, dans les délais prévus et à l'aide des ressources disponibles et des capacités de votre équipe. Il s'agit d'être ambitieux tout en demeurant réaliste.

Lors du présent module, il est également important de réitérer votre engagement avec les parties prenantes afin d'assurer que toutes les parties sont en accord avec la définition du problème. Cette étape est essentielle et contribuera à la mise en œuvre de la solution.

ÉTAPES

Le présent module présente une série d'activités qui peuvent être intégrées dans un atelier ou dans des sessions de travail Web, en collaboration avec les membres de votre équipe et les parties prenantes. Quelques-unes des approches qui peuvent être utilisées sont spécifiées ci-dessous.

1

Tenir une session qui aidera à définir un sens

2

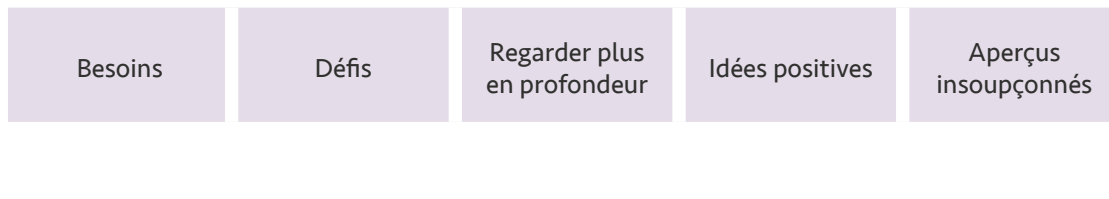
Développer des questions
« comment pouvons-nous ? »

1

Tenir une session qui aidera à définir un sens

Définition du sens signifie interpréter les acquis d'expérience afin de comprendre ce qui se passe au niveau du système et pourquoi (traduit de (MaRS, 2019)). Il existe de nombreuses méthodes et outils pour aider à définir un sens. Certains de ces outils sont spécifiés dans la section ressources. Les activités présentées dans l'atelier ci-dessous sont conçues pour un groupe de 15 à 20 personnes et devraient comprendre les membres de l'équipe qui ont mené des entrevues et effectué des recherches au cours des **modules 1 et 2**. Le processus de définition du sens peut comprendre plusieurs ateliers ou sessions Web.

- 1 **En petits groupes de travail (4/5 personnes)**, s'assurer que chaque personne a passé en revue les perspectives/idées principales qui sont ressorties de la recherche et des interviews des parties prenantes ainsi que des cartographies créés dans les **Modules 1 et 2**. Concevoir les en-têtes suivants sur une feuille de travail :



- 2 **Remue méninge** : un participant à la fois partage les expériences et les perspectives acquises lors des interviews (5 minutes pour chaque participant), pendant que les autres participants inscrivent les perspectives qui se retrouvent dans les catégories spécifiées, à l'aide de notes autocollantes. Chaque participant a alors l'opportunité de partager ses expériences.
- 3 **Catégoriser** : à la fin du partage de chaque expérience, les participants partagent leurs notes autocollantes et décident dans quel panier les placer.
- 4 **Répéter** : ceci peut se répéter 5 ou 6 fois.

Suite à la première session de définition du sens, vous pourriez avoir d'autres questions, d'autres suppositions et d'autres incertitudes. Ceci est normal et vous conduira probablement à revoir la recherche ou à mener des recherches additionnelles. Ce processus aidera en fin de compte à assurer que la solution au défi de la demande de logements, répond aux besoins des parties prenantes au sein du système.

Ressources additionnelles

[The Living Guide to Social Innovation Labs – Sensemaking.](#)

[Sensemaker software](#), la plateforme offre des renseignements concernant le système en une présentation visuelle attrayante.

2

Développer des questions « comment pouvons-nous ? »

Chaque problème offre une occasion de concevoir. En formulant votre défi en questions « comment pouvons-nous ? », il devient alors possible d'améliorer la capacité de l'équipe d'identifier des solutions novatrices. (IDEO, n.d.) Le présent exercice aide à identifier des solutions novatrices.

Faire cet exercice en temps réel, avec votre équipe et s'assurer que chaque individu peut participer.

1 Concevoir des énoncés de perspectives/idées

Au cours du **Module 2 : Sympathiser et analyser** (Étape 1), vous avez regroupé vos acquis en thèmes. Ces thèmes seront maintenant utilisés pour former des énoncés de perspectives. Par exemple, si l'un de vos thèmes est « prix abordable et emplacement », certains énoncés de perspectives pourraient s'articuler comme suit :

« la plupart des gens qui désirent vivre dans des logements à prix abordable ne peuvent vivre dans un quartier avec accès au transit rapide et aux autres communautés » ;

« les gens qui ont besoin de logements à prix abordable se retrouvent sur une longue liste d'attente » ;

« les gens n'envisagent habituellement pas les coûts d'entretien lorsqu'ils sont à la recherche d'un logement à prix abordable ».

Vous devriez vous retrouver avec au moins 3 énoncés pour chaque thème.

2 Affiner les énoncés de perspectives/idées

Supprimer tous les énoncés qui n'ont aucune relation directe à l'énoncé de défi. En collaboration avec l'équipe, passer en revue les énoncés restants et sélectionner de 3 à 5 énoncés qui suscitent un intérêt certain.

3 Développer des énoncés de problèmes qui résument les énoncés de perspectives/idées

Il est maintenant possible de préciser ce qui ne va pas au niveau de votre défi, de façon à pouvoir intégrer toutes les perspectives pertinentes que vous avez recueillies. En faisant un retour à l'exemple que nous avons utilisé dans l'Étape 1, il pourrait être utile de rassembler les trois perspectives dans l'énoncé de problème suivant :

« les gens qui ont besoin de logements à prix abordable doivent souvent voyager de longues distances pour se rendre au travail puisque les prix des logements à proximité du transit rapide ne sont pas abordables » ;

« les coûts d'entretien des logements à prix abordables sont généralement plus élevés à long terme » ;

« les gens qui ont besoin de logements à prix abordables passent souvent moins de temps avec leurs familles puisqu'ils doivent voyager des longues distances pour se rendre au travail ».

Formuler plusieurs énoncés de problèmes afin de pouvoir les utiliser au cours des prochaines étapes.

Note : les énoncés de problèmes finaux seront composés de 2 ou 3 perspectives pertinentes. Omettre les autres.

4 Reformuler l'énoncé de problème en question « comment pouvons-nous ? »

Les questions « comment pouvons-nous ? » permettent de passer des énoncés de perspectives vers des questions que vous pouvez vous poser et auxquelles vous pouvez répondre. Les mots importent et le fait de légèrement changer les structures de phrases permet d'encourager le processus de réflexion et de considérer l'incidence possible du changement. Par exemple, votre énoncé de problème qui implique que les gens contribuent à la production de déchets puisqu'ils accordent la priorité au prix abordable et à la facilité d'accès plutôt qu'à la durabilité pourrait se reformuler en question comme suit :

« comment pouvons-nous développer des logements à prix abordables, à rendement énergétique et situés près du transit rapide afin d'aider les gens qui ont besoin de logements abordables à réduire leur temps de voyage pour se rendre au travail ? »

5 Affiner les questions « comment pouvons-nous ? »

Parcourir les questions et réfléchir à savoir si elles pourraient offrir une variété de solutions. Vous devez vous assurer que vos questions ne sont pas trop élargies ou trop ambiguës. Les questions devraient mener vers des idées de solutions qui sont réalisables et que vous pouvez mettre en œuvre à l'aide de vos capacités et vos ressources. Par exemple, une question comme

« comment pouvons-nous restructurer notre système de logements au complet ? »

est trop élargie et ambiguë. Mais en reformulant cette question de la façon suivante :

« comment pouvons-nous modifier le nombre de logements à proximité du transit rapide à XXX pour les familles à faible revenu demeurant dans la ville XXX ? »

serait plus appropriée et plus réaliste. Ces questions vous aideront à engendrer plusieurs solutions.

6 Identifier votre question « comment pouvons-nous ? » préférée

Il arrive parfois que vous deviez prendre un peu de recul afin d'identifier l'énoncé de problème idéal. Après avoir identifié plusieurs énoncés possibles, prendre une pause. Il pourrait s'agir de 30 minutes ou d'une bonne nuit de sommeil. Pendant la pause, prendre le temps d'examiner les différents énoncés et à quoi ceux-ci peuvent mener. Quelle est votre conviction profonde ? Qu'est ce qui semble opportun relativement à votre calendrier, vos ressources et vos capacités ? De retour avec votre équipe, prendre le temps de partager vos réflexions et vos idées, sans formuler des commentaires. Une fois que tous les membres ont partagé leurs réflexions, éliminer les questions qui n'ont pas reçu de soutien. Discuter des autres questions. En se fondant sur la dynamique en place, déterminer si un vote ou un consensus est adéquat. Si le consensus est sélectionné, étudier la différence entre les questions et l'intérêt particulier de ces différences. Demander le soutien de votre partenaire local et de vos formateurs afin d'ajouter des perspectives différentes. Poursuivre les discussions et la recherche et recueillir des perspectives extérieures jusqu'à ce que la question « comment pouvons-nous ? » préférée émerge naturellement.

Ajuster et affiner la question « comment pouvons-nous ? »

Lorsque la question est sélectionnée, il est alors temps de l'ajuster et de l'affiner. Certaines questions sont trop longues et d'autres sont trop courtes. Voici deux questions à étudier afin de parvenir à ajuster ou affiner, ou simplement tester votre question :

QUESTION 1 : « Qu'est-ce qui nous empêche ? »

La question « qu'est-ce qui nous empêche ? » permet d'identifier les barrières spécifiques qui mènent à un problème. En utilisant la question :

« comment pouvons-nous modifier le nombre de logements à proximité du transit rapide XXX pour les familles à faible revenu demeurant dans la ville XXX ? »

il est possible que vous constatiez que le manque de conscience de l'incidence des options de logements est la raison qui explique pourquoi on retrouve si peu de logements à prix abordables près du transit rapide et est la raison pour laquelle très peu de logements à prix abordables additionnels sont en construction. Dans ce cas-ci, la question devient plus spécifique en ce sens qu'elle peut maintenant se poser de la façon suivante :

« comment pouvons-nous **sensibiliser** les parties prenantes relativement aux incidences d'un certain nombre de logements à prix abordables construits à proximité du transit rapide pour les familles à faible revenu demeurant dans la ville XXX ? »

Il est également possible que vous retrouviez qu'une des barrières importantes est le manque d'information concernant la disponibilité de logements à prix abordables dans certaines régions, auquel cas, votre question serait formulée de la façon suivante :

« comment pouvons-nous offrir une **solution plus souhaitable** qu'un certain nombre de logements à prix abordables construits à proximité du transit rapide X pour les familles à faible revenu demeurant dans la ville XXX ? »

Plus vous posez la question « qu'est-ce qui nous empêche ? » plus la question « comment pouvons-nous ? » se précise. Ceci mène à des solutions offrant des critères plus resserrés.

QUESTION 2 : « Pourquoi est-ce important ? »

Afin de parvenir à affiner ou à élargir la portée de l'énoncé, la question « pourquoi est-ce important ? » permet d'étudier plus avant les motivations profondes à la base de la solution d'un problème. Encore une fois, nous utiliserons la question :

« comment pouvons-nous modifier le nombre de logements à proximité du transit rapide XXX pour les familles à faible revenu demeurant dans la ville XXX ? »

Ceci est important puisque les coûts d'entretien des logements à prix abordables plus âgés ont une incidence négative sur les familles. Dans le cas présent, la question pourrait se poser comme suit :

« comment pouvons-nous **réduire l'incidence** des coûts élevés d'entretien sur les familles et réduire les émissions de GES ? »

Ceci permet d'élargir l'audience et de modifier la portée de la solution du problème. Mais il s'agit maintenant d'une question beaucoup plus large (peut-être trop large) ayant des répercussions beaucoup plus larges (peut-être trop larges).

Il est également possible que vous pensiez que la raison pour laquelle cet enjeu est important est que la décision concernant la location des logements à prix abordables est prise par les gouvernements municipaux et ne prend pas en compte un emplacement approprié près du transit rapide pour les familles à faible revenu. La question pourrait alors se poser comme suit :

« comment pouvons-nous aider les gouvernements municipaux à identifier des emplacements appropriés, près du transit rapide et qui pourraient être utilisés aux fins de construction de logements à prix abordables ? »

Cette question est sensiblement plus large que la question initiale et permet d'étudier une gamme de solutions sensiblement plus large.

Plus vous posez la question « pourquoi est-ce important ? » plus la question « comment pouvons-nous ? » se précise. Ceci mène à des solutions offrant des critères plus resserrés.

Utiliser ces deux questions afin de tester et de parvenir à affiner votre question « comment pouvons-nous ? ». Lorsque vous êtes à l'aise avec votre question « comment pouvons-nous ? », relativement à votre calendrier, votre équipe et vos ressources et capacités, il est temps d'arrêter le processus ! Une bonne question mènera à un remue méninge fructueux et à bon nombre de solutions potentielles.

Ressources additionnelles

IDEO "How Might We" la trousse de conception permet d'identifier des solutions novatrices en formulant le défi en question « comment pouvons-nous ? »

Le site suivant offre des outils utiles permettant de concevoir des énoncés de perspectives :

« *Thrive's Five Principles of Effective Insight Definitions* »

RÉFÉRENCES

IDEO. (n.d.). How might we questions. Extraits de IDEO Design Kit : <https://www.designkit.org/methods/how-might-we>

MaRS. (2019, 1 octobre). Sensemaking. Extraits de Living Guide to Social Innovation labs : <https://mars-solutions-lab.gitbook.io/living-guide-to-social-innovation-labs/seeing/design-research/sense-making>

VILLES  D'AVENIR
CANADA

