

Présentation des laboratoires et des services correspondants

Nous sommes impatients de faire équipe avec vous et de créer en collaboration un ensemble de laboratoires de solutions sur mesure qui vous permettront d'atténuer les pressions liées à l'immobilier de façon créative et efficace. Deloitte se distingue de nombreuses façons :

- Expertise approfondie à l'interne en matière d'économie canadienne, d'analytique, de marchés immobiliers, d'économie comportementale, de marchés du travail, d'infrastructure et d'évaluation de politiques;
- Capacité de faire appel à des experts compétents et pertinents, à l'interne comme à l'externe, au pays et à l'étranger;
- Une expertise éprouvée en réalisation de laboratoires auprès de nombreuses parties prenantes, centrés sur l'utilisateur, dynamiques et intéressants, à des fins de conception conjointe avec les participants.

La spécialité de Deloitte consiste à allier des recherches immersives sur les utilisateurs et l'analytique avancée pour dégager des perspectives non conventionnelles.

Nous croyons que l'innovation passe par l'apport de données efficaces.

Nous avons ce qu'il faut pour analyser la convergence des retombées politiques, économiques et sociales, au niveau tant macroéconomique que microéconomique, afin d'analyser avec rigueur les enjeux liés à l'immobilier et de trouver des solutions potentielles. De plus, nous nous démarquons par des méthodes de conception centrée sur l'humain empruntant aux sciences sociales, comme l'ethnographie et l'économie comportementale, permettant d'examiner en profondeur un petit nombre d'utilisateurs et de tirer des perspectives utiles de leur vécu, leurs comportements et leurs besoins.

De concert, nous concevons une expérience astucieuse à créer ensemble avec les participants, les parties prenantes et les utilisateurs finaux.

Nous recourons à des activités et à des méthodes qui favorisent une compréhension approfondie, stimulent la créativité et alignent les gens sur la meilleure voie à suivre.



Expertise

Au sein de Deloitte, nous possédons l'expertise voulue pour évaluer les scénarios possibles, bien comprendre et intégrer les perspectives des populations cibles et des principales parties prenantes, et assurer la coordination avec tous les paliers de gouvernement, les collectivités et les organisations du secteur privé.

Rien n'est plus éloquent que l'expérience directe de nos clients. Le lien suivant mène à un bref témoignage de notre client Dynacare. Celui-ci illustre l'efficacité de l'expérience du laboratoire que nous créons pour nos clients et avec eux : <https://youtu.be/PAyzveXhYOg>.

Emplacements

Deloitte occupe une position unique grâce à ses installations et à sa capacité d'organiser l'expérience du laboratoire. Nous possédons un certain nombre de centres Greenhouse conçus pour offrir des occasions expérientielles et favoriser la découverte de problèmes, l'exploration et l'idéation. Nous comptons cinq emplacements de pointe au Canada (Montréal, Ottawa, Vancouver, Calgary et Toronto) et sommes en mesure de mettre sur pied des environnements Greenhouse « itinérants » n'importe où au Canada. Nous pouvons compter sur un soutien technique et logistique pour organiser et tenir des séances hautement efficaces en laboratoire.

Trousses d'outils*



Méthodes et outils liés au contenu

Économie du marché immobilier. Nous possédons l'expertise nécessaire à l'interne pour proposer une approche analytique rigoureuse en vue de comprendre l'incidence des mesures politiques sur l'offre et la demande du marché immobilier, entre autres répercussions.

Programmes sociaux et économie du marché du travail. Nous fusionnons différentes formes d'analyse pour comprendre l'interaction entre les programmes sociaux, les politiques fiscales, le transfert de points d'impôt et les marchés du travail. Nous mettons à profit ces perspectives pour dégager et atténuer les éventuels effets indésirables d'un avantage financier sur le marché du travail.

Évaluation des politiques. Nous possédons une expertise en réalisation d'analyse des avantages-coûts sociaux pour aider à établir les priorités des investissements publics pertinents au sein d'une province ou d'un territoire.

Mise en correspondance. Nous visualisons les problèmes complexes en les décomposant en portraits des systèmes de parties prenantes, d'organisations et de ressources afin d'illustrer l'incidence de chacun d'entre eux sur les résultats. Cela permet aux équipes de communiquer aisément la façon dont la valeur est créée pour l'ensemble des parties prenantes et assure un langage et une vision commune.

Méthodes et outils liés aux processus

Séances de cadrage des problèmes. Nous animons une séance de lancement des laboratoires réunissant toutes les parties pertinentes afin de définir ensemble le problème précis que nous voulons résoudre selon le point de vue des utilisateurs, et nous entendre sur les questions et l'approche de recherche ainsi que sur l'étendue de la mission.

Entrevues. Nous acquerrons une compréhension réfléchie des parties prenantes et des utilisateurs finaux à l'aide de méthodes novatrices, afin de veiller à ce que leurs points de vue soient au cœur des solutions recommandées. Des entrevues approfondies sont réalisées *in situ* avec des utilisateurs, par exemple des citoyens dans leur foyer, ou avec les propriétaires dans leur bureau. En plus d'un questionnaire standard, nous utilisons des exercices de conception pour apprendre des choses qui sont difficiles à exprimer.

Ateliers de conception conjointe. Nous animons des séances qui aident les groupes à cerner leurs attitudes et comportements, et générons des pistes de solutions. Nous utilisons diverses méthodes (p. ex., prototypage, tri, scénarios, jeux de rôles) et techniques qui tiennent compte de la dynamique de groupe. Dans la mesure du possible, nous immergeons les parties prenantes et les participants dans les perspectives tirées de la recherche sur les utilisateurs pour éliminer les risques associés à l'innovation, en veillant à ce que les solutions soient souhaitables, réalisables et viables.

* Ceci est un échantillon de méthodes et d'approches que nous pourrions utiliser pour mobiliser les participants au cours d'un laboratoire de solutions.

Références

1 La ville de Hamilton/CityHousing Hamilton

La ville de Hamilton a entrepris la transformation de son secteur riverain, et a retenu les services de Deloitte pour créer conjointement la vision à long terme à l'égard de ce secteur, plus particulièrement les propriétés de la zone West Harbour, et pour effectuer une analyse de l'utilisation optimale, prendre en compte le logement communautaire et le logement abordable, et élaborer un cadre décisionnel à l'intention du conseil municipal. Le projet comportait également d'importants travaux de prototypage des répercussions financières et sociales du logement abordable dans le nouveau secteur riverain transformé de Hamilton. Nous avons mobilisé le conseil et des dirigeants municipaux ainsi que des parties prenantes locales tout au long du processus.

Méthodologie

- **Analytique** du marché immobilier local pour préparer des scénarios d'aménagement.
- **Participation du public** pour comprendre l'intérêt suscité par les terrains riverains et les points de vue des citoyens sur l'offre de logements abordables sur les lieux. Mobilisation du conseil et des dirigeants municipaux pour élaborer un cadre décisionnel afin d'assurer la prise de décisions éclairées en vue de répondre aux besoins relatifs au logement abordable dans le secteur.
- **Évaluation des effets et répercussions** du logement social sur l'aménagement et le portefeuille de CityHousing Hamilton. Cela consistait à effectuer une analyse de faisabilité des logements abordables existants, appartenant à la ville, dans le secteur et à trouver des solutions de rechange pour remplacer ou accroître les unités existantes (p. ex., conversion en propriétés multirésidentielles, ou réaménagement des logements existants et aménagement de terrains intercalaires).

Principale personne-ressource de Deloitte

Si vous avez des questions ou aimeriez discuter d'une possible collaboration, veuillez communiquer avec Marcia Douglas à l'adresse marciadouglas@deloitte.ca.

2 Emploi et Développement social Canada (EDSC)

EDSC a reconnu que l'expérience de demande de prestations de maternité de l'assurance-emploi est souvent fastidieuse et inefficace, et risque d'imposer un stress supplémentaire aux nouveaux parents. Le ministère a fait appel à Deloitte pour remanier son système public de demande de prestations de maternité et parentales de l'assurance-emploi afin qu'il reflète les changements aux politiques et les pratiques exemplaires fondées sur l'expérience des utilisateurs.

L'équipe a effectué des recherches auprès d'utilisateurs externes, de parties prenantes et d'experts en la matière. Les perspectives tirées directement des recherches ont été intégrées au processus itératif de développement d'un prototype. Le livrable final a été créé et testé conjointement par l'équipe, les utilisateurs, le client et les principales parties prenantes.

Méthodologie

- **Recherche sur les comportements des utilisateurs.** Des entrevues approfondies ont été réalisées auprès de jeunes mamans. Lors des entrevues, notre équipe a testé des concepts (p. ex., des prototypes papier de possibles courriels) pour recueillir des commentaires. Nous avons aussi tenu des ateliers de conception conjointe avec des employés pour dégager d'autres aspects problématiques et mettre des idées à l'essai.
- **Sprints de conception.** Grâce à une approche de transition des croquis grossièrement fidèles sur papier à des prototypes numériques très fidèles, l'équipe a rapidement exploré les possibilités de modèles pour le déroulement de l'expérience, la conception d'écrans et les interactions. Lors de chaque sprint, l'équipe a recueilli des commentaires auprès des parties prenantes internet et des experts afin d'améliorer la prochaine itération.
- **Participation de l'équipe.** De façon à ce que l'ensemble de l'équipe participe à la démarche du début à la fin, les parties prenantes du projet ont pris part à des séances périodiques d'examen des prototypes.