



# Desjardins Lab

Première année

# À PROPOS

---

Le Desjardins Lab est le laboratoire d'innovation du Mouvement Desjardins. Ses services comprennent du prototypage rapide et de l'exploration technologique.

Le Mouvement Desjardins est le plus grand groupe financier coopératif au Canada et le cinquième au monde.

DISTRIBUTION INTERNE SEULEMENT

# Le goût de changer le monde

---

Se doter d'un laboratoire d'innovation, c'est définir un périmètre dans lequel expérimenter, apprendre, découvrir, repousser les limites, innover. Des mots faciles à dire, mais ô combien difficiles à réaliser.

Tout commence par une équipe ayant le goût de changer le monde. La passion et la résilience nécessaires pour persévérer devant l'adversité. Transformer les choses demande d'avoir la sagesse de demeurer incompris pendant de longues périodes de temps.

Ensuite, c'est créer un environnement de travail inspirant et propice à la collaboration et à la co-création.

Enfin, c'est insuffler le leadership pour livrer cette vision.

Ce livre souvenir illustre les moments forts de la première année du Desjardins Lab.



## DES DÉBUTS MODESTES

---

Janvier 2015. Notre premier local était une salle de réunion mesurant 72 pieds carrés exactement. À l'époque, nous n'étions que deux. Malgré l'effet panoramique de cette photo, l'espace était si petit que nous entendions la respiration de l'autre personne en face de nous.

Le Lab était à l'époque un concept que nous étions en train de mettre au monde. Au tout début, nous n'avions ni tableau blanc, ni écran de projection.

Sur la droite, nous pouvons apercevoir sur le mur des photos du Harvard Innovation Lab. Elles nous servaient de motivation et d'inspiration.



Espace réservé temporairement  
pour l'équipe du laboratoire  
technologique Desjardins

Traverser cette porte implique :

- 1) Faire preuve d'audacité (« Moonshots are welcome here »)
- 2) Ne pas avoir peur d'échouer

« You can never change things by fighting the existing reality. To change something, build a new model that makes the existing model obsolete. »

Buckminster Fuller





## 14 DÉCEMBRE 2015 - C'EST OFFICIEL

---

Après 11 mois de préparation, de pilotage et de surdose de caféine, le Lab est finalement lancé! Pour l'occasion, nous avons eu le privilège d'être accompagnés par le Maire de Montréal, l'Honorable Denis Coderre et par le Vice-président exécutif de la Ville de Montréal, M. Harout Chitilian.

Le Lab a été lancé conjointement avec l'annonce de nos deux premiers partenariats: l'organisation à but non lucratif Hacking Health et l'accélérateur de ville intelligente InnoCité MTL.

Nous passons de 2 à 6 personnes. De 72 pieds carrés cachés sur un étage à quelque 2000 p.c. donnant directement sur le boulevard René Lévesque.



DU NOUVEAU DANS  
L'ESPACE DESJARDINS

# DESJARDINS LAB

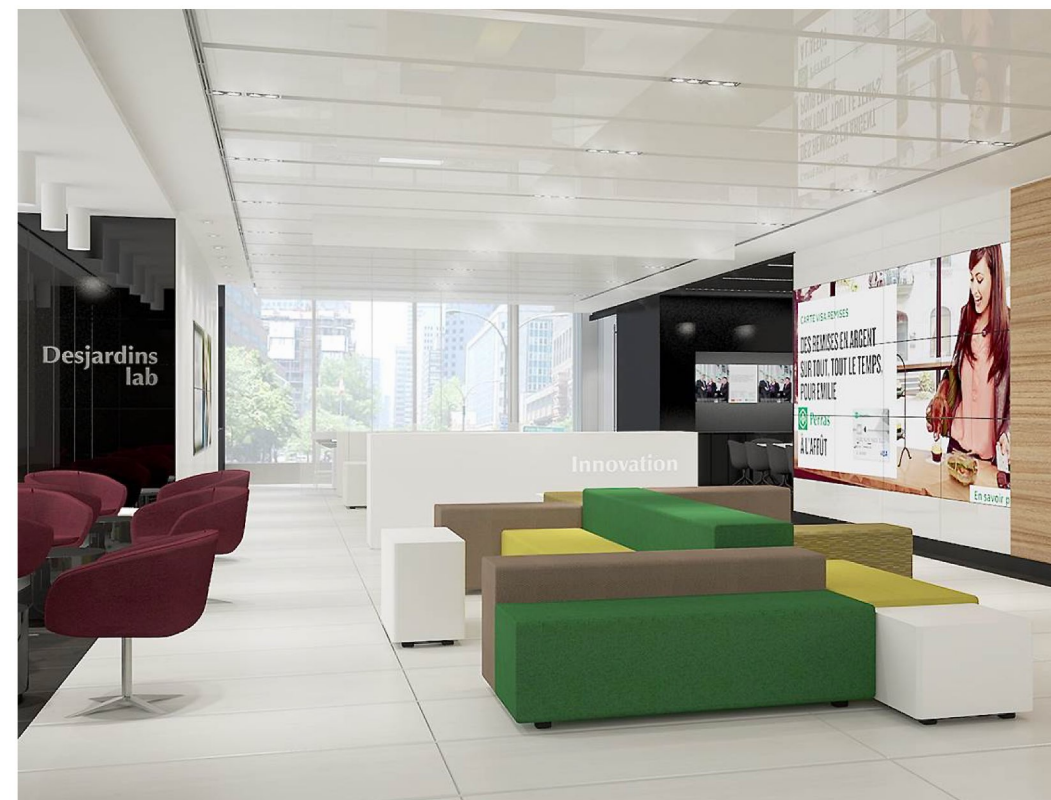
INNOVATIONS | ATELIERS | DÉCOUVERTES

OUVERTURE DÉCEMBRE 2015



Desjardins

Coopérer pour créer l'avenir





Plus de 150 personnes ont assisté au lancement. Plusieurs journalistes étaient présents, dont Radio-Canada. Notre Chef des Technologies à l'époque, M. Chadi Habib, avait été interviewé à TVA le même jour.





## **STIMULER ET INSPIRER**

---

Nous croyons que pour arriver à livrer des produits, services et expériences innovantes, la première grande étape est de stimuler notre instinct créatif, se laisser inspirer par des récits. Parfois ces derniers défient nos idées préconçues, parfois ils sont le témoignage de la place de l'audace et du leadership requis pour de la transformation organisationnelle à impact.

Le programme Rendez-vous de l'Innovation est l'initiative du Lab créée à cette fin. Ce programme comporte 3 volets: Inspiration (conférences et panels), Pratique (ateliers) et Collisions des idées (rencontres avec des start-ups).

Sous le volet Inspiration, les jeudis midi, le Lab ouvre ses portes à des conférenciers provenant de compagnies telles qu'Apple, Microsoft, IBM, Ubisoft, Cirque du Soleil, Teo Taxi et bien d'autres. Plus de 3000 personnes ont assisté à nos conférences en 2016.









## APPRENDRE PAR LA PRATIQUE

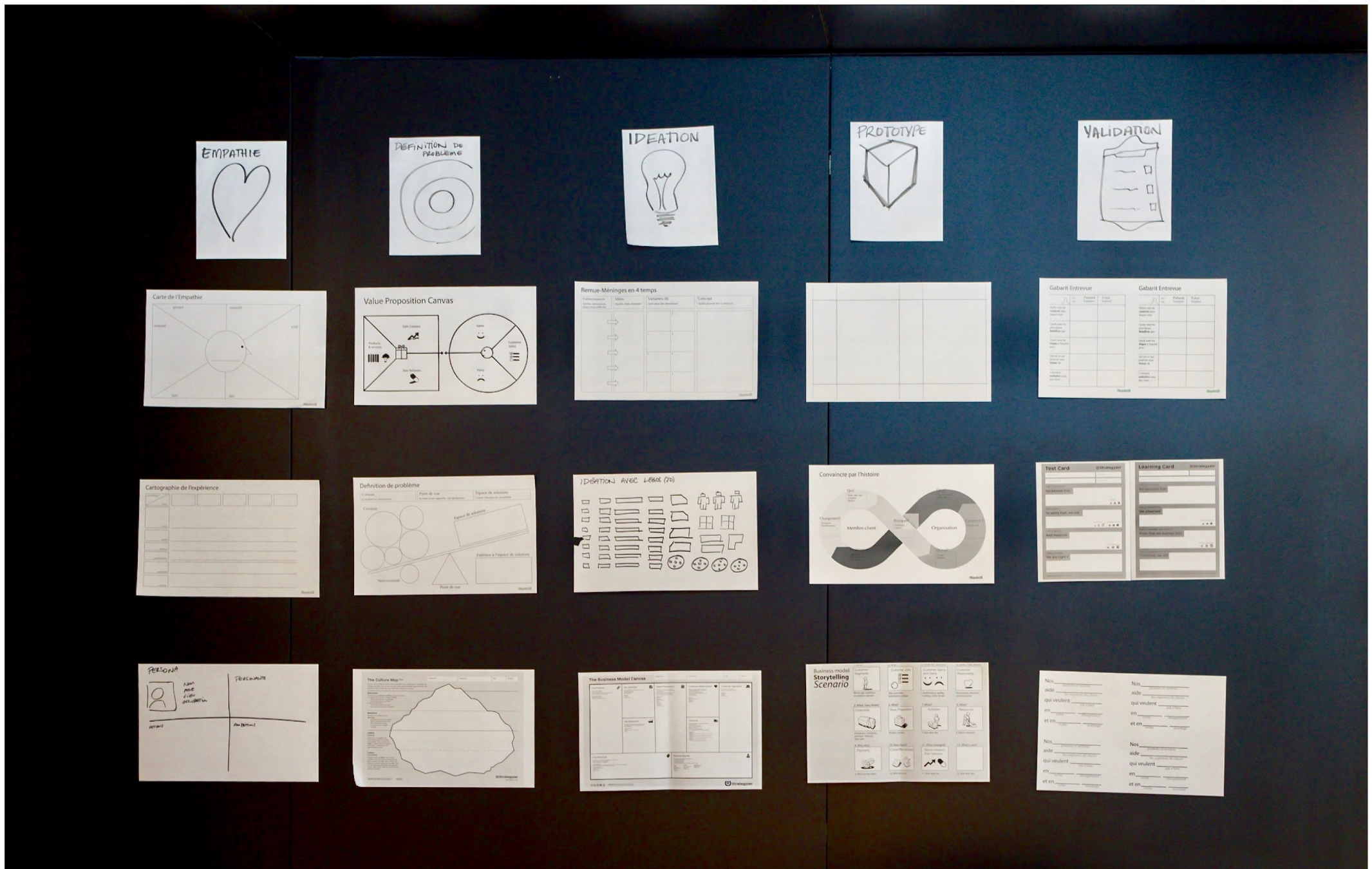
---

Le deuxième volet du programme Rendez-vous de l'Innovation vise à favoriser l'apprentissage des outils et techniques de créativité et d'innovation. À cette fin, nous avons créé un personnage atypique pour un milieu financier: Dr. Joyce.

Ce dernier allie l'utile à l'agréable en amenant une expérience en design, stratégie et facilitation des ateliers au Lab. Il accompagne les équipes de projet pour les aider à créer une vision commune et basée sur les vraies problématiques.

Avec ses lunettes vertes, son sarreau et ses bermudas, il provoque le sourire dans les corridors. Une de ses forces est de faire vivre aux équipes qu'il accompagne les aspects salutaires de la remise en question. Il incite ainsi les équipes chez Desjardins à faire preuve d'audace et, lorsque propice, à développer un esprit de rupture.

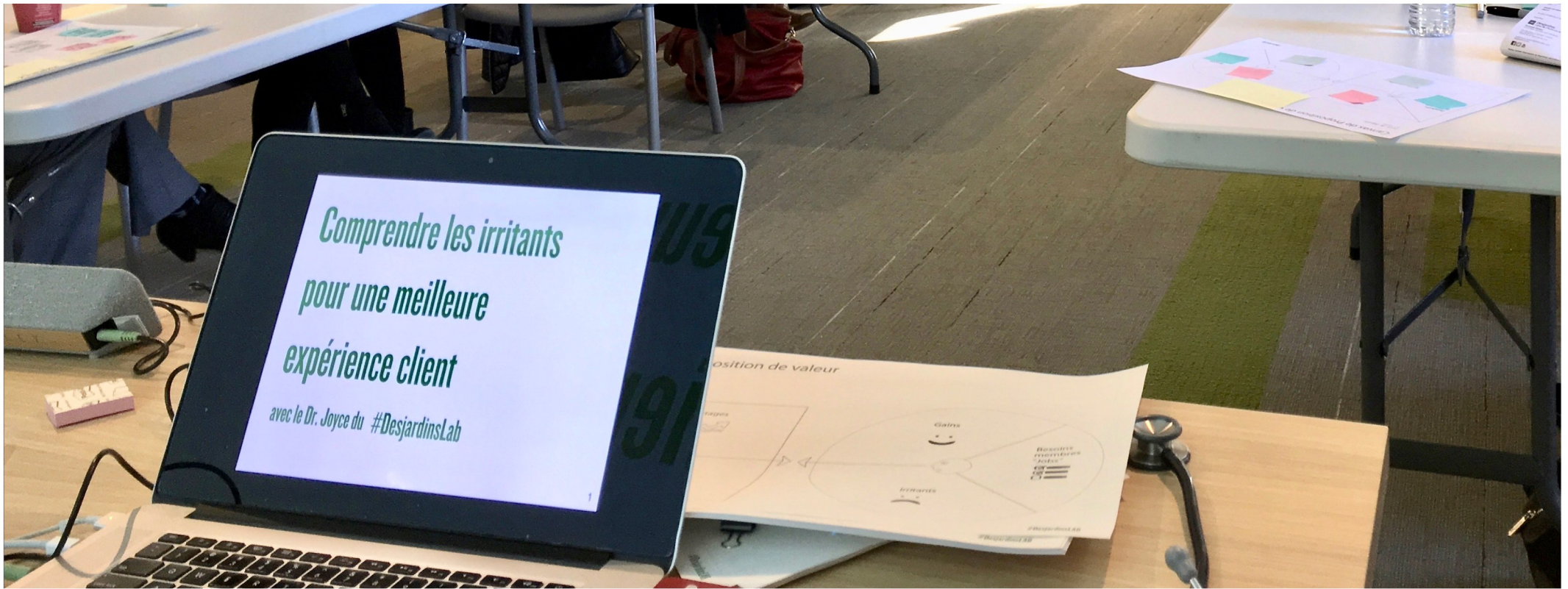
Son vrai nom est Alexandre Joyce. Il détient un doctorat en design de l'Université Concordia, où il enseigne. Alexandre enseigne aussi à l'Université de Montréal.



La boîte à outils du Desjardins Lab, développée par Dr. Joyce, totalise plus de 12 leviers. Elle facilite les 5 étapes du *Design thinking* passant par l'empathie, la définition de problèmes, l'idéation, le prototypage et la validation.



Les ateliers de Lego Serious Play sont très populaires.

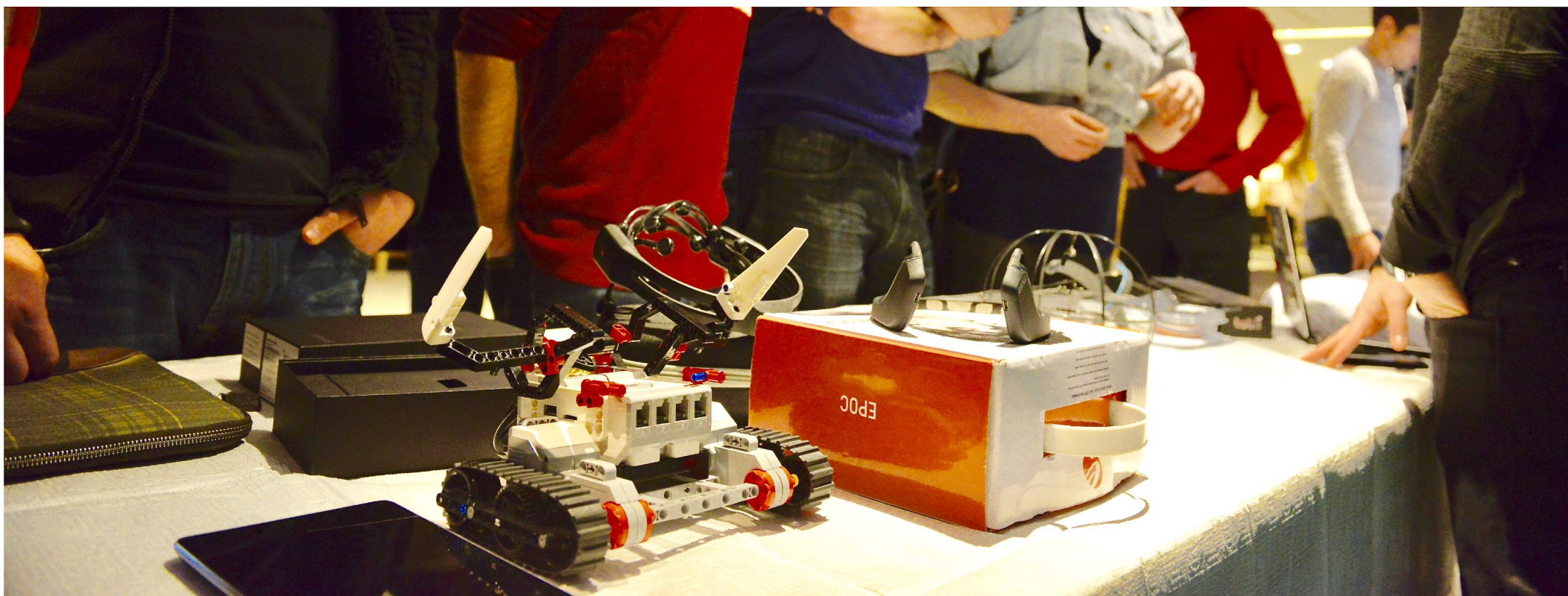


Des équipes projet lors des ateliers de design thinking





M. Henry Mintzberg est venu au Lab pour un atelier portant sur la question "comment rééquilibrer la société et la place des coopératives dans cette dernière".

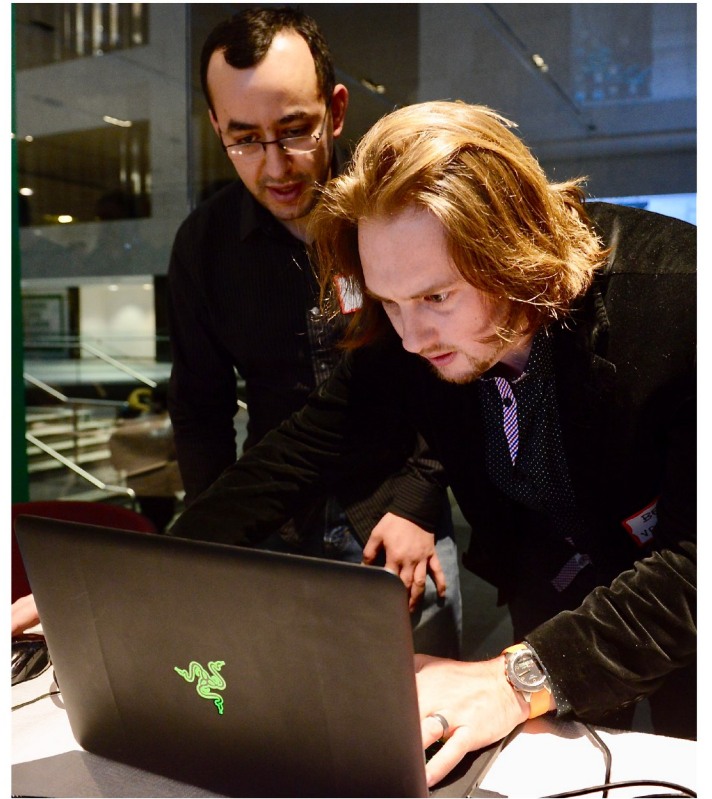


## SE RAPPROCHER DES START-UPS

---

Sous le volet Collisions des idées du programme Rendez-vous de l'Innovation, nous invitons des start-ups locales à venir "pitcher" leurs solutions lors des soirées "Rendez-vous Techno". Notre objectif est de créer les conditions propices pour que les employés Desjardins rencontrent des joueurs innovants du milieu, développer un apprentissage mutuel et idéalement aboutir à des collaborations, ententes, prises de commandes, etc.

En 2016, nous avons accueilli 22 start-ups et en avons accompagné 7 autres.





Nous voyons ici la start-up montréalaise PotLoc, laquelle a participé à l'accélérateur de notre partenaire, InnoCité MTL. Lors de la journée Mentors tenue au Lab, cette start-up a fait la rencontre de professionnels de Services de carte Desjardins et ils ont signé une entente d'envergure depuis.

PotLoc donne la parole à la communauté afin que, ensemble, ils construisent des quartiers à leur image. Les citoyens pourront désormais voter pour suggérer les commerces dont ils ont besoin. Ces votes vont aider les propriétaires à trouver les meilleurs commerçants.

Sur la photo, nous sommes accompagnés de Mme Béatrice Couture, D.G. d'InnoCité MTL, ainsi que de M. Stéphane Goyette, directeur du Bureau de la Ville intelligente et numérique.



## CO-CRÉER AVEC LA COMMUNAUTÉ

---

Le Coopérathon est une compétition d'innovation ouverte que le Lab a conçue en collaboration avec les équipes de Hacking Health. L'objectif de la compétition est de trouver des solutions à des enjeux concrets de notre société.

Il s'étale sur 4 semaines afin de miser sur la qualité des solutions, les alliances et les partenariats. Il récompense autant les idées novatrices que la collaboration entre co-équipiers et l'inclusion d'autres acteurs de la communauté.

InnoCité MTL ainsi que Montréal, intelligente et numérique se sont joints aux membres fondateurs pour la réalisation de l'édition 2016.



CONCOURS  
VIVA  
MTL  
QUI FAIT  
RAYONNER  
VOTRE  
QUARTIER?  
50 000 \$  
EN PRIZE!

des possibilités à l'infini

Bell

SilberC  
DISTRIBUTION  
POULET ET COTES LAVAGE  
MONTREAL

ORACLE



Le Coopérathon a commencé par 3 séances d'information à la Maison Notman, dont 1 était sous forme de B.B.Q. Le lancement a eu lieu au nouveau CHUM. Nous avons baptisé cette étape la "Mixologie sociale" car l'objectif était de jumeler les profils et constituer les équipes de travail. Plus de 70 équipes ont "pitché". Il semblerait que ce soit un record mondial pour un début de compétition de la sorte!

Durant ces 4 semaines, 14 ateliers ont été organisés par le Lab et les partenaires communautaires du Coopérathon comme Deloitte et Ferst Capital Partners. Les commanditaires de l'édition 2016 étaient: IBM, Microsoft, Amazon Web Services, Alithya, Bell, Oracle MasterCard, Startl.us, CGI et Questology.









Quelque 300 personnes ont assisté à la finale, le 4 novembre 2016 à la Grande Place du Complexe Desjardins. 15 équipes finalistes ont joué le tout pour le tout avec un dernier *pitch* devant un jury de haut niveau.

L'équipe @Coeur a remporté les grands honneurs de l'édition 2016. Les autres équipes gagnantes de cette édition sont: Just Insurance (Fintech), Société Logique (Ville intelligente) et Allos (Santé).

Le Lab a remis un prix spécial à l'équipe Mr. Young pour l'utilisation exceptionnelle de l'intelligence artificielle dans sa solution.



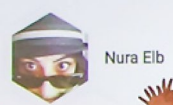
ENTRÉE :  
UNE INITIATIVE DE  
Desjardins

a-mtl.ca

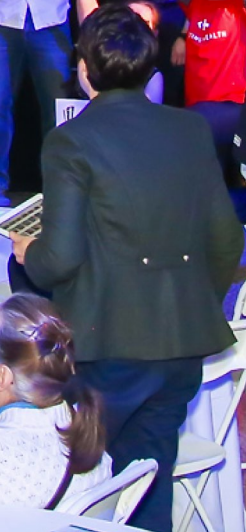
# GRAND PRIX

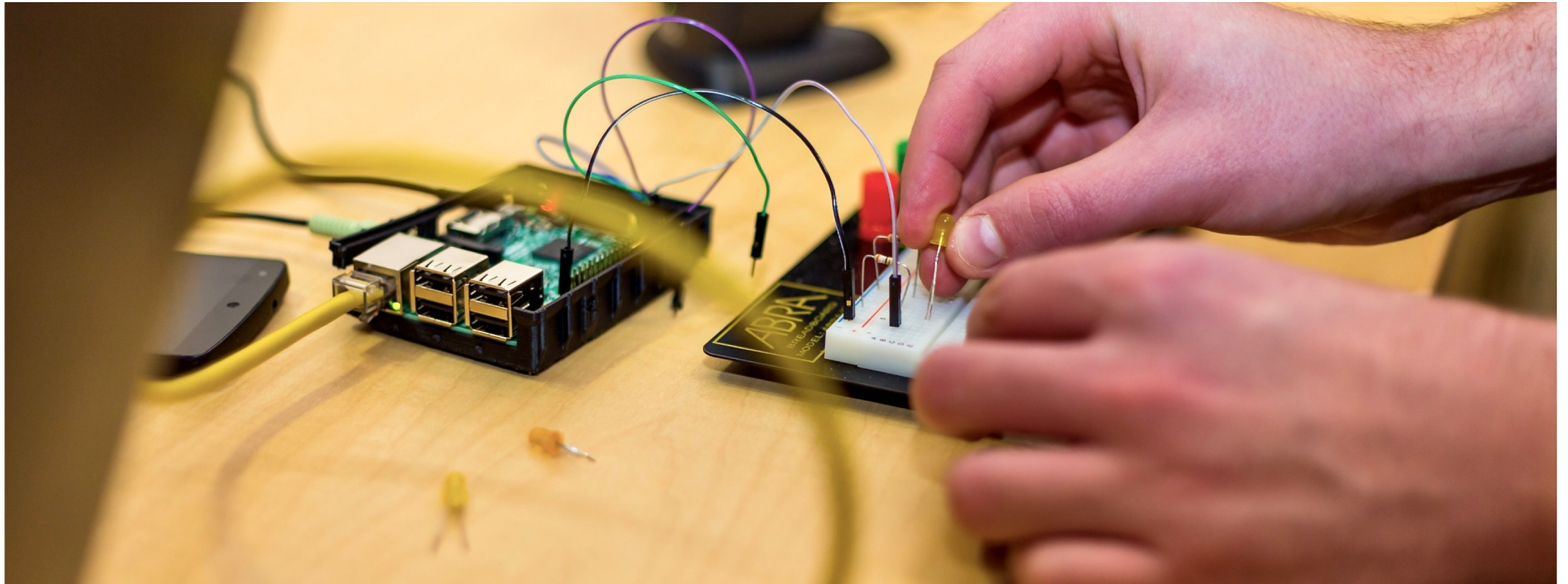
REMIS PAR CHADI HABIB  
Premier vice-président  
Technologies de l'information

#COOPERATHON16



Nura Elb





## PROTOTYPER ET ITÉRER

---

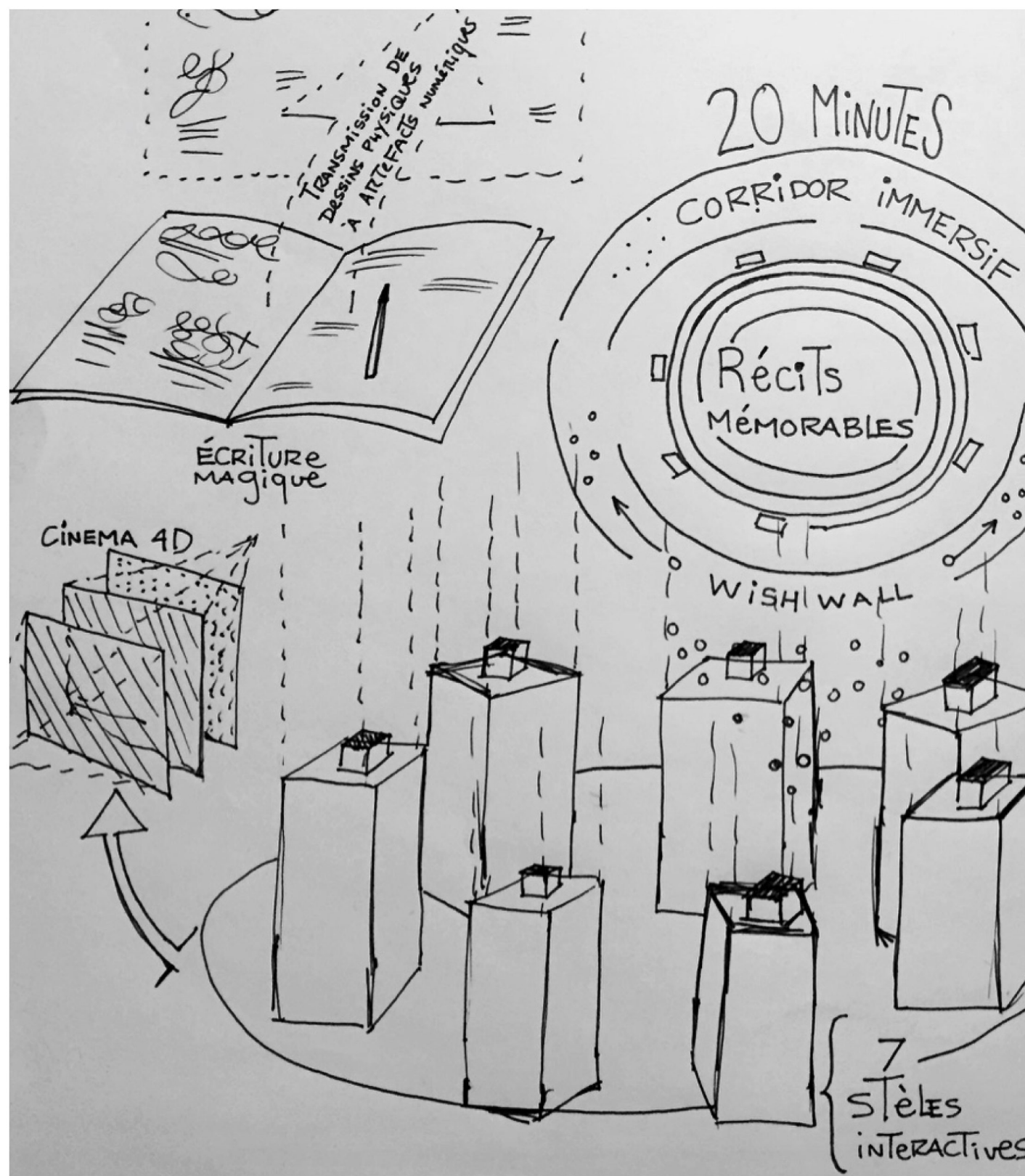
Afin d'éviter de travailler sur des solutions qui auront coûté très cher et que finalement elles ne répondent pas aux besoins de notre clientèle, nous préconisons de courtes itérations de prototypes testés auprès des usagers.

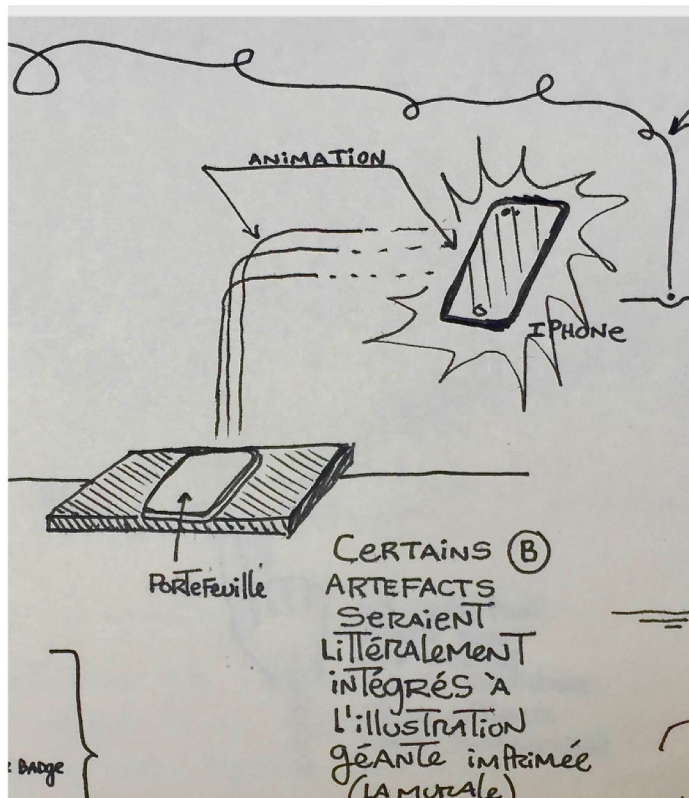
Ces "sprints" nous permettent de facilement adapter le prototype afin de s'aligner vers une solution adéquate. L'échec est encouragé à cette étape car il nous permet d'apprendre et améliorer continuellement.

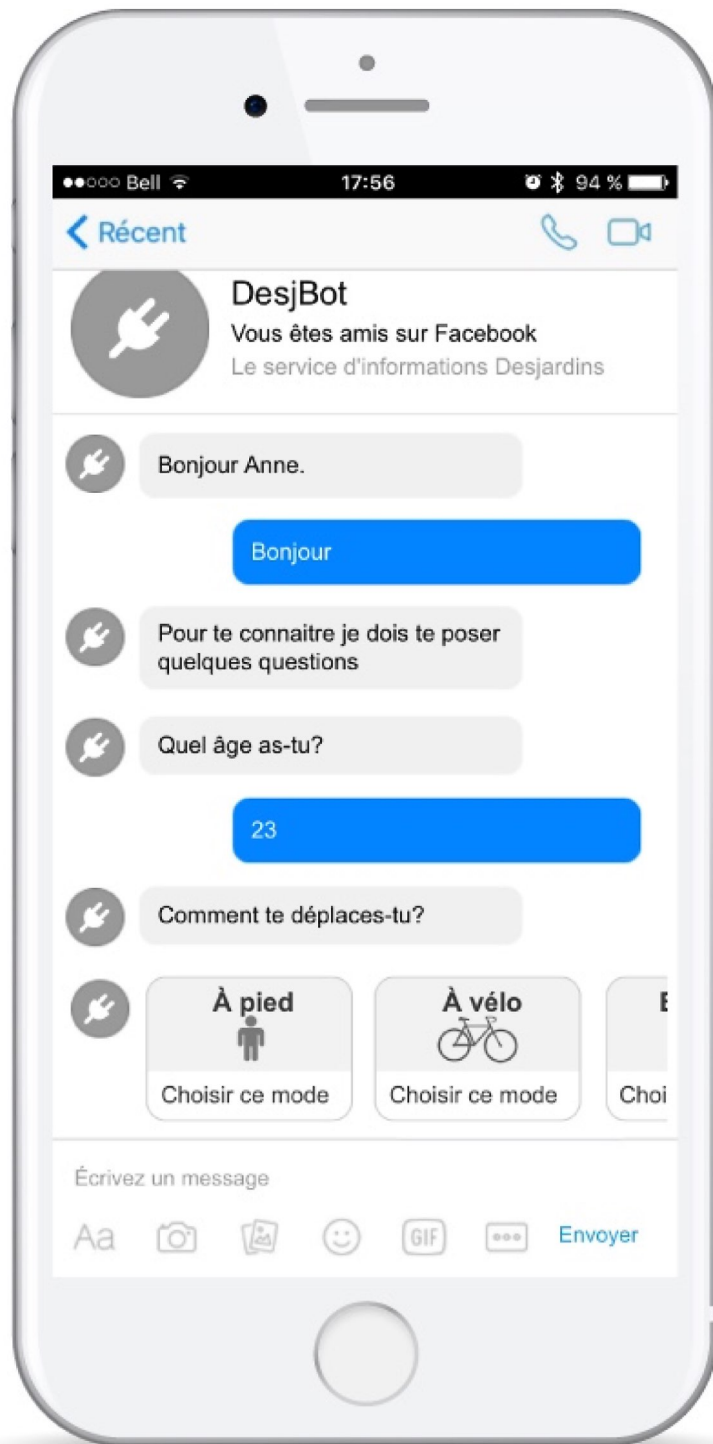
Nos prototypes prennent la forme de maquettes, d'applications mobiles, d'objets en 3D ou des expériences de bout-en-bout.

Parfois nos clients nous demandent de "créer" des expériences interactives. Nous devons alors faire recours à des esquisses.

L'impression en 3D est une activité à laquelle nous faisons recours régulièrement. Que ce soit pour prototyper une solution client ou bien pour une exploration technologique, notre imprimante 3D est très souvent utilisée.







Nous itérons énormément sur des maquettes pour aboutir à la bonne solution.





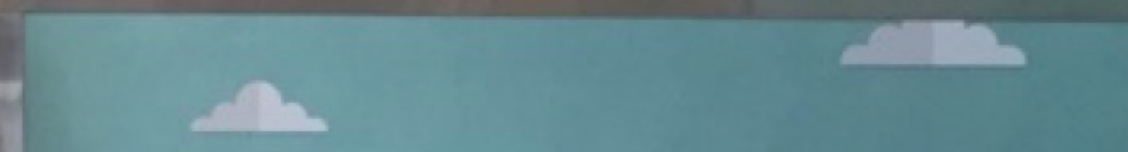
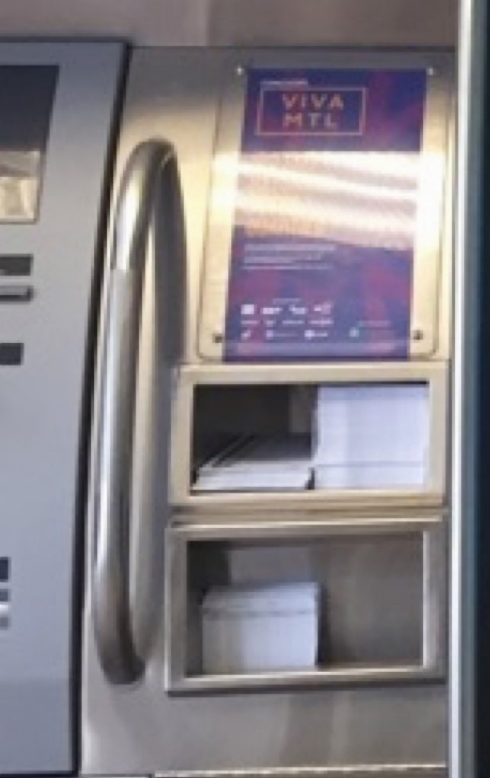
## OSER ET DÉPLOYER

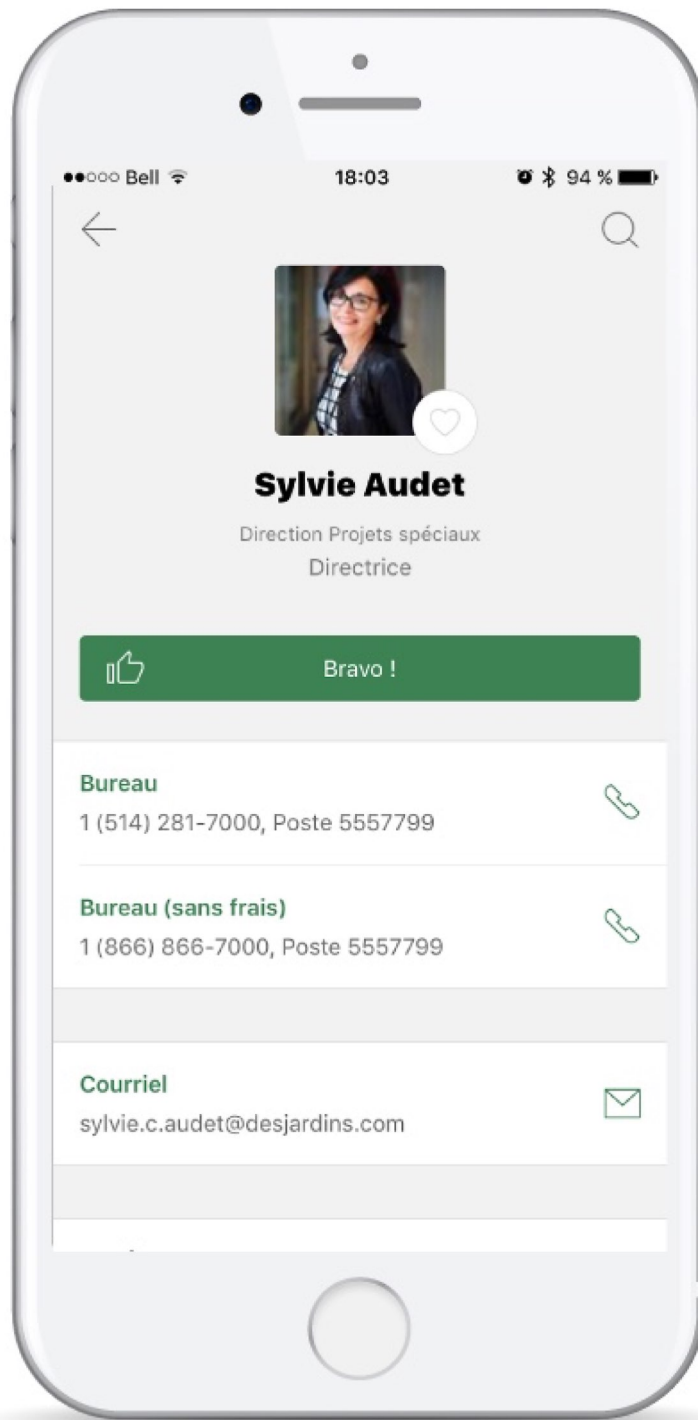
---

Innover ne prend du sens que lorsqu'on finit par livrer de la valeur à nos employés, membres, clients et communautés. C'est pour cela que nous y tenons tant.

Une des nos belles co-réalisations de 2016 est le Guichet Jeunesse à la Caisse Rosemont - La Petite-Patrie. Ce dernier est un guichet spécialement conçu pour les jeunes jusqu'à 12 ans. À l'aide d'une clé, ceux-ci accèdent à un monde merveilleux dans lequel ils déposent leur argent. Chaque dépôt que l'enfant effectue lui permet de construire son univers et d'épargner tout en s'amusant.

Le guichet jeunesse aide ainsi les enfants à devenir un consommateur responsable en lui apprenant l'importance de se fixer des objectifs d'épargne pour réaliser ses rêves.



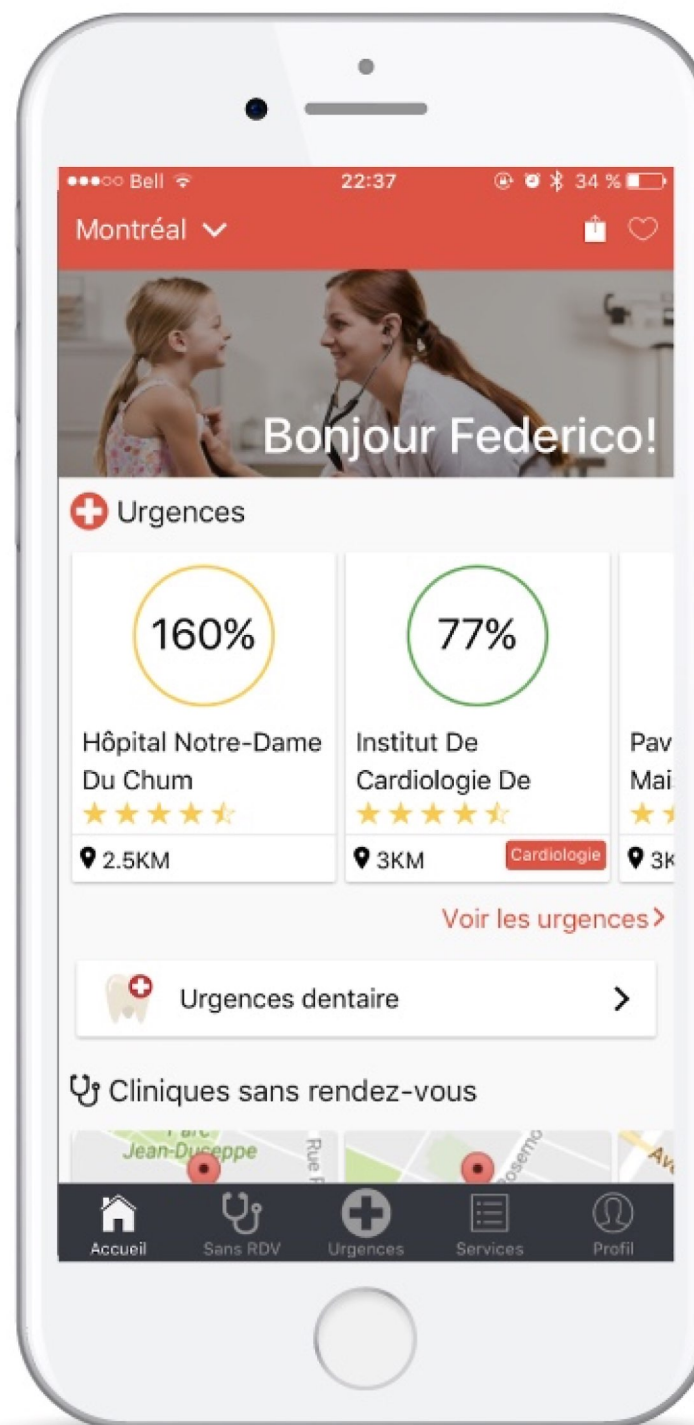


Voici une app pour rendre disponible les données du bottin des employés (gauche) et une autre pour la reconnaissance de employés (droite).

Livrer veut aussi dire permettre aux communautés d'avoir un impact.

L'édition "pilote" du Coopérathon, le Défi Innovation Santé, a eu lieu en novembre 2015. À droite, on peut voir l'application d'une des équipes ayant participé, Doctr. L'application permet d'avoir accès aux taux d'occupation des 120 urgences du Québec en temps réel et peut vous trouver une clinique sans rendez-vous en alternative.

Doctr est l'application la plus téléchargée du portail des données publiques du Gouvernement de Québec.





## LA VIE AU LAB

---

Nous croyons qu'un environnement de travail doit donner le goût de se dépasser et doit être inspirant. Avoir un esprit de pionnier exige un grand engagement envers notre passion, autant intellectuel qu'émotionnel. Chaque membre du Lab possède un super-pouvoir allant de créateur de "ta-dam" à alchimiste des opérations.

L'équipe est composée de spécialistes en expérience usager (UX), développeurs, designers, sociologue en technologie et même une anthropologue.











**Nous n'avons pas de places de travail attirées. Nous n'avons pas d'horaires de début ni de fin de journée. Ni de code vestimentaire. Ni de semaines de vacances fixes par année.**



M  
A  
R  
S

6 Semaine de Relance  
7  
8 Journée Int'l de la femme  
9  
12-1

13 10!! ICD  
14 7-12 RH  
15  
16

Quebec:  
Livre:  
Lévis:  
12-1

12-1 pm Atelier:  
12-1 pm Atelier:  
12-1

Want AI at poly?

12-1  
A deux c'est mieux  
Nathalie Polonsky (DPSA) + Nathalie No (Infusio)



**ALWAYS**  
— CHALLENGE —  
**The Old Ways**

Howard Schutz, Starbucks  
STARTUPVITAMINS



Rdv Techno  
⊕ Lab Open Door





# ENGAGEMENT COMMUNAUTAIRE

---

Le 12 juin 2016, accompagnés de notre partenaire Hacking Health, nous avons relevé un défi de taille: courir un semi-marathon en poussant la chaise roulante d'Amine, notre capitaine de 9 ans.

Ce dernier est un petit garçon atteint du syndrome d'Allan-Herndon-Dudley, une maladie rare. Mais ce qui est rare en réalité c'est la détermination d'Amine pour se surpasser et profiter de la vie.

En plus de réaliser le rêve d'Amine, notre objectif était de faire connaître la mission et l'action du Regroupement québécois des maladies orphelines (RQMO), qui effectue un incroyable travail de sensibilisation, d'information et d'accompagnement des personnes et familles touchées par ces maladies.



# UN GRAND MERCI

---

Comme toutes les grandes aventures, celle-ci n'aurait pas eu lieu sans la vision et le leadership de plusieurs personnes:

Mme. Monique Leroux  
M. Chadi Habib  
M. Pierre Munger  
M. Jean-Sébastien Pilon  
M. Henri Dolino

Merci d'avoir cru et soutenu le Lab depuis ses débuts.

Merci à tous ceux qui nous ont inspiré à leur manière.

Ce livre souvenir est dédié à tous ceux et celles qui ont le goût, comme nous, de changer le monde.



Catalyser des catalyseurs, voilà ce qui pourrait bien résumer mon rôle. En tant que directeur du Desjardins Lab, j'ai essayé depuis sa genèse de m'entourer des plus grands talents possibles, de personnes ayant la mentalité d'explorateurs, de pionniers.

Ensuite, il s'est agi de tout simplement leur faire confiance et de mettre en place des conditions propices afin qu'ils puissent exprimer leur créativité en générant de la valeur pour nos employés, membres, clients et communautés.

Nous partageons la conviction profonde que les limites n'existent que pour être dépassées. C'est l'essence même du Lab.

Federico Puebla



Desjardins Lab est une initiative du  
Mouvement des Caisses Desjardins.

Tous droits réservés.