

► Source: <http://rcxdroide.ouvaton.org/spip.php?article172&artsuite=2>

COMMENT BIEN FORMULER LE PROBLÈME

Formuler un problème consiste à décrire la situation présente non satisfaisante puis la situation future plus satisfaisante. Voici trois conseils pour le faire :

► 1) DÉFINISSEZ LE PROBLÈME PAR ÉCRIT

Si on fait l'effort de rédiger une ou deux phrases concises pour décrire la situation insatisfaisante, cela aide le groupe à avoir les idées claires. Et surtout on peut s'assurer que chacun est d'accord sur la façon de poser le problème.

► 2) ÉVITEZ DE POSER UNE SOLUTION

On croit souvent poser un problème alors qu'en réalité on pose une solution (avec un verbe d'action). « Il faudrait remplacer cette machine ancienne qui tombe trop souvent en panne ». Une telle présentation empêche une analyse plus complète qui mettrait peut-être en évidence des défaillances dans l'entretien de la machine, par exemple.

► 3) COMPLÉTEZ LA FORMULATION EN INDIQUANT QUEL EST L'OBJECTIF

La situation future pensée.

Pour passer du problème au projet, il est nécessaire de préciser l'objectif poursuivi. On peut l'exprimer ainsi :

- *Comment faire pour ?...*
- *Comment éviter que... ?*

3. LES DIFFÉRENTS TYPES DE PROBLÈMES

• ACCESSIBLE/PEU ACCESSIBLE

Le problème est accessible dans la mesure où le groupe peut le traiter lui-même : il peut rassembler les informations nécessaires ; construire lui-même une solution ; contrôler la mise en œuvre, une fois que les décisions sont prises.

Le problème est peu accessible si les informations sont difficiles à maîtriser ; si les personnes impliquées sont très nombreuses ; et les moyens à mettre en œuvre pour la solution sont très importants...

• IMPORTANT/PEU IMPORTANT

Un problème peut être important par ses conséquences humaines, financières, techniques... Il ne faut pas confondre *important* et *urgent* : des problèmes peuvent être importants bien que non urgents. De même, il ne faut pas confondre *important* et *exceptionnel*, un événement exceptionnel attire l'attention, il est parfois spectaculaire, il n'est pas pour autant important par ses conséquences. Par contre il existe parfois des problèmes chroniques ou permanents qui sont moins spectaculaires et qui peuvent avoir des conséquences importantes.

• PRÉCIS/FLOU

Certains sujets ont l'avantage d'être nets et bien délimités :

La photocopieuse est rarement disponible. Cette machine tombe trop souvent en panne.

D'autres problèmes au contraire ont des contours incertains :

Peut-on améliorer nos relations avec le Siège ?

Devons-nous nous réorganiser avant d'introduire le matériel bureautique ?

Que faire pour développer l'esprit de service ?

Pour ces problèmes flous, les questions soulevées peuvent être importantes, mais on n'est pas sûr d'avoir bien délimité l'enveloppe du problème. Un problème peut en cacher un autre, la réflexion collective peut conduire à la reformuler d'une autre façon.

• PROBLÈME EN EXTÉRIORITÉ/ EN INTÉRIORITÉ

Réaliser un nouveau moteur qui résiste aux grands froids est un problème en extériorité. En revanche me décider pour une nouvelle voiture dans une gamme , prix donné, est souvent un problème en intériorité : devant 40 modèles disponibles à peu près équivalents je n'ai que l'embarras du choix : le problème est essentiellement « dans ma tête », pas dans le monde extérieur. Pour le résoudre il faudra que je précise mon ou mes buts : quels critères d'achat je veux retenir pour choisir ma voiture.

• SOLUTIONS COMPORTEMENTALES/ INSTRUMENTALES

Face au problème du vol, je peux au choix renforcer les serrures et les systèmes de sécurité (solution instrumentale) ; ou à l'inverse aggraver les peines contre les voleurs (solution comportementale).

La civilisation moderne tend de plus en plus à favoriser les solutions technologiques, c'est-à-dire instrumentales. Au Moyen-Age, au contraire, on ne connaissait souvent que les premières. Mais souvent une bonne solution fera appel aux deux types de solutions combinées.

pages : << 1 2 3 4 >>