

Je veux clarifier mes
priorités
en me concentrant
sur les questions
essentielles



}

DÉFINITION DE PROBLÈME

INSPIRÉ DE

Julier J., Kimbell L. (2012) Problem Definition. p30. In: The Social Design Methods Menu.

NIVEAU DE PARTICIPATION



OUTIL RELATIVEMENT SIMPLE,
AUTO-ADMINISTRÉ
qui demande relativement peu de temps.

Quel est cet outil et pourquoi l'utiliser ?

La définition d'un problème est une tâche faussement simple – ce qui apparaît au départ comme le problème se révèle souvent n'être qu'un symptôme d'un problème plus profond. Cet outil permet à la fois d'« ouvrir » un problème – de l'aborder de telle sorte qu'il puisse être examiné sous des angles différents – et d'identifier le contexte plus large ainsi que les questions associées.

Cette approche est particulièrement efficace lorsqu'il s'agit d'amener une équipe entière à se concentrer sur un problème donné. L'outil a été conçu pour structurer l'analyse d'un problème donné en optimisant votre temps. Il présente un petit nombre de critères clés permettant d'articuler et d'évaluer un problème, ce qui rend l'activité très efficace. Il vous propose aussi une approche normalisée pour comparer des problèmes qui paraissent à première vue apparaître comme très différents.

? COMMENT L'UTILISER

Travaillez sur la fiche de définition du problème individuellement ou en petit groupe, et réfléchissez à une question précise que vous avez identifiée, en échangeant des idées tout en prenant des notes. Le but ici est de saisir, de comparer et de confronter différents points de vue sur le problème. Vous pouvez ensuite examiner les notes et en discuter avec votre équipe pour déterminer si vos hypothèses concordent et si vous envisagez les choses de la même manière.

Cet exercice peut vous conduire à « recadrer » le problème de départ – qu'advient-il par exemple si vous considérez que les personnes âgées ont des capacités plutôt que des besoins. Un tel recadrage peut offrir des indices sur la manière dont la solution

This exercise may lead you to 'reframe' the problem you initially

addressed – for example, what happens if you see older people as having capacities, rather than needs? Reframing problems in such a way can offer clues to how the solution can take shape.

Le fait de travailler sur la définition du problème avec non seulement les membres de votre équipe mais aussi d'autres parties prenantes fait généralement émerger un nouveau contexte. Par exemple, travailler avec des utilisateurs du service, des membres du personnel ou des bénévoles plutôt qu'avec des managers et des entrepreneurs peut apporter un éclairage différent. N'hésitez pas à expérimenter et à reformuler les questions de la fiche d'activité pour qu'elles restent pertinentes dans le contexte.

Quelle est la question clé que vous essayez de traiter, et pourquoi est-elle importante ?

Pour qui est-elle un problème ?

Quels facteurs sociaux/culturels influent sur ce problème ?

Quels sont les éléments dont vous disposez qui justifient cet investissement ?

Pouvez-vous aborder ce problème sous un éclairage différent ? Pouvez-vous le reformuler ?

Je veux clarifier mes priorités
en me concentrant sur les questions essentielles

DÉFINITION DE PROBLÈME

Quelle est la question clé que vous essayez de traiter, et pourquoi est-elle importante ?

Pour qui est-elle un problème ?

Quels facteurs sociaux/culturels influent sur ce problème ?

Quels sont les éléments dont vous disposez qui justifient cet investissement ?

Pouvez-vous aborder ce problème sous un éclairage différent ?
Pouvez-vous le reformuler