

ECOUTE ET CONDUITE D'ENTRETIEN

Du thème à la problématisation

Séance 2

DECOULE DU PREMIER TRAVAIL DE RECHERCHE

A permis de développer une compréhension suffisante du sujet et identifier l'aspect du problème auquel vous allez répondre.

LA PROBLEMATIQUE

=> donne un cadre et un angle d'attaque sur un sujet vaste.

- Interrogez le sujet : QQOQCCP
- **Mettez en évidence les questions pour lesquelles vous n'avez pas les réponses ou que vous souhaitez creuser**

=> Formuler la problématique



Définir sa problématique

QQOQCCP	Description	Questions à se poser	Cibles
Quoi ?	Description de la problématique, de la tâche, de l'activité	De quoi s'agit-il ? Que s'est-il passé ? Qu'observe-t-on ?	Objet, actions, procédés, phase, opération, machine...
Qui ?	Description des personnes concernées, des parties prenantes, des intervenants	Qui est concerné ? Qui a détecté le problème ?	Personnel, clients, fournisseurs...
Où ?	Description des lieux	Où cela s'est-il produit ? Où cela se passe-t-il ? Sur quel poste ? Quelle machine ?	Lieux, atelier, poste, machines...
Quand ?	Description du moment, de la durée, de la fréquence	Quel moment ? Combien de fois par cycle ? Depuis quand ?	Mois, jour, heure, durée, fréquence, planning, délais...
Comment ?	Description des méthodes, des modes opératoires, des manières	De quelle manière ? Dans quelles circonstances ?	Moyens, fournitures, procédures, mode opératoire...
Combien ?	Description des moyens, du matériel, des équipements	Quel coût ? Quels moyens ? Quelles ressources ?	Budget, pertes, nombre de ressources...
Pourquoi ?	Description des raisons, des causes, des objectifs	Dans quel but ? Quelle finalité ?	Action correctives, préventives, former, atteindre les objectifs...

C'est quoi une problématique ?

- Une problématique est l' « ensemble des questions, des problèmes concernant un domaine de connaissances ou qui sont posés par une situation. »
- Une bonne problématique **met en lien différents concepts.**

- Problématiser = **faire ressortir les nuances/tensions/conflits possibles entre les notions importantes de la thématique**
- Elle nécessite une **hypothèse** (réponse possible à la problématique) sous-jacente, **qui sera confirmée/infirmée grâce aux données recueillies grâce au guide d'entretien**
- **Le recueil des informations pourra permettre de répondre – partiellement – à la problématique initiale**

Quel est le but d'une problématique ?

La problématique permet de créer un "espace" de discussion autour d'un sujet : on doit réussir, en une phrase, à **montrer la complexité** ainsi que **l'implicite** de ce sujet.

On pose une question, à laquelle le dossier apporte sa réponse - qui n'est pas définitive. Il faut **avant tout construire une argumentation, une démonstration**, et approfondir le sujet plutôt que donner une réponse irrévocable.

Il faut réussir à **transformer un simple sujet en sujet de réflexion**.

Pour formuler sa problématique

On doit :

- identifier un problème (ou des enjeux)
- le délimiter
- trouver un angle pour l'aborder.

Vous pouvez partir d'un questionnement que le sujet ferait naître ou alors chercher les éventuelles contradictions ou paradoxes liés au sujet, en formulant par exemple des phrases du type : "pourquoi... alors que... ?"

Comment formuler la problématique ?

- Deux tournures sont très utiles pour lancer le débat : "**En quoi ?**" et "**Dans quelle mesure ?**"
- Les tournures "Par quels moyens... ?", "Pourquoi... ?" ou "Doit-on considérer que... ?" lancent également le débat. Cependant, il faut veiller à ce qu'elles ne conduisent pas à un catalogue descriptif.
- Une bonne problématique doit être **originale sans être insolvable**. En effet, il faut trouver le juste milieu entre banalité, généralité et innovation, originalité. Elle doit être **simple, précise, concise et cohérente**. Il ne s'agit pas de faire une phrase de dix lignes. Les concepts doivent être clairement posés dans la problématique mais seront définis préalablement.
- **La problématique peut également ne pas se poser sous forme de question : cette formulation de problématique est attendue pour votre travail dans le cadre d'ECE**

Ce qu'il faut éviter

- une question dont la réponse serait évidente (oui/non...)
- une question qui appelle une énumération ou un catalogue de réponses
- une question qui appelle un historique (comment a évolué... ? comment s'est créé... ?)
- formuler une question qui appelle une description (Comment ? Quels sont... ?)



Il faut vérifier que :

- La problématique prend en compte tous les grands aspects du sujet
- La problématique posée doit autant que possible être ancrée dans l'**actualité** : où en est le débat sur le sujet aujourd'hui ?
- La problématique posée doit **indiquer un contexte**, dans l'espace et dans le temps.

