

Introduction :

Méthodes de travail Universitaire (MTU)

Entrer à l'université, c'est apprendre à vous adapter à un nouvel environnement, à développer de nouvelles méthodes de travail, à gérer votre temps, à vous évaluer, à concilier obligations et liberté. Au début, vous trouverez sûrement l'université dépayante. Les matières enseignées seront nouvelles ou plus approfondies et le rythme plus rapide que dans l'enseignement secondaire. Le volume des cours est aussi plus important. L'Université attend de ses étudiants une certaine rigueur dans leur approche des études.

Le passage de l'enseignement secondaire à l'université nécessite un effort d'autodiscipline. C'est tout au long de son cursus que l'étudiant devra acquérir sa méthode de travail, en fonction de ses caractéristiques personnelles, des objectifs spécifiques de la formation universitaire et de la discipline choisie.

I. Objectifs du module MTU :

Aider les étudiants à devenir plus actifs et responsables dans leurs études, en leur proposant de réfléchir sur leur mode de fonctionnement personnel et leur apprentissage;

Leur proposer de tester, dans une attitude d'ouverture d'esprit et sans a priori, l'efficacité pour eux d'autres méthodes de travail;

Acquérir les méthodes générales de travail universitaire pour réduire l'échec;

Démarche vers l'objectif et le coordonner en ordonnant, agençant toutes les actions de façon à ce que tout (outil, geste, étapes,) concourt au résultat visé ;

Connaitre utiliser les bibliothèques, se documenter et savoir utiliser une bibliographie;

Prendre des notes utilisables, résumer un article ou un livre et synthétiser des informations;

Gérer son temps, savoir travailler en groupe et confronter des points de vue;

Réfléchir et construire un projet d'études et un projet professionnel;

Lire activement en adaptant sa lecture aux supports et aux objectifs;

Savoir utiliser un traitement de texte et constituer un dossier de thématique problématique;

Clarifier son projet.

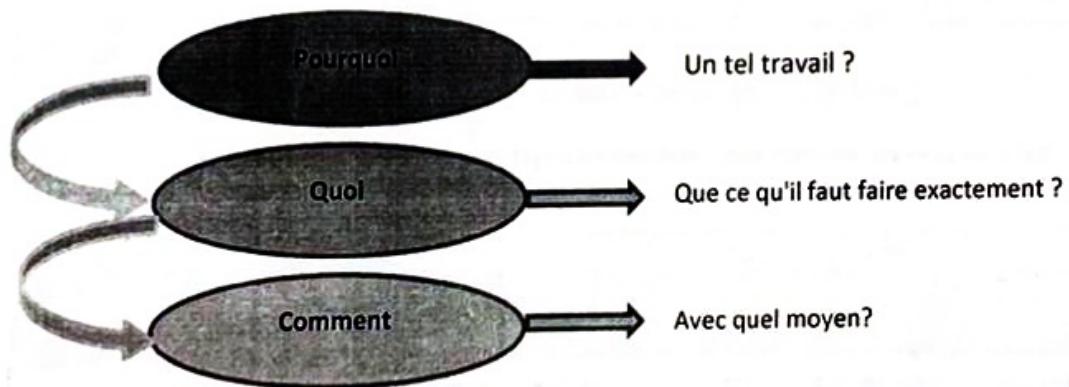
X

a. Processus Initiale d'un Plan de Travail

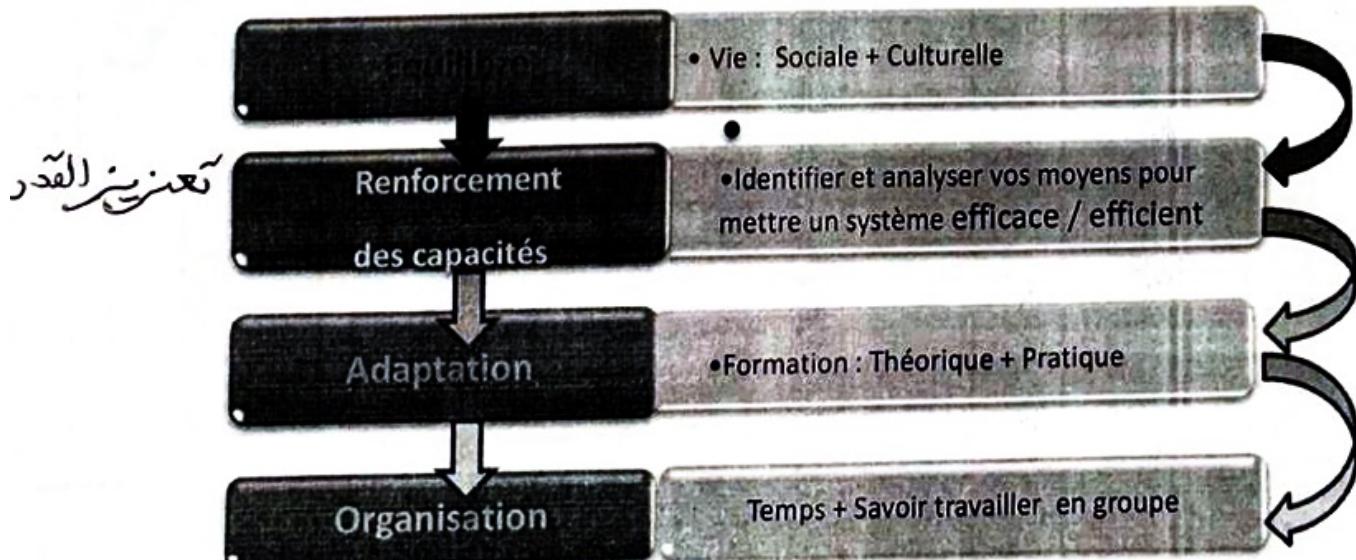
- Etape 1 :** • Faire un sommaire (Tableau de matière)
- Etape 2 :** • Introduction
- Etape 3 :** • Développement
- Etape 4 :** • Bilan des entretiens avec les professionnelles
- Etape 5 :** • Eléments précis sur le "quotidien" du métier étudié
- Etape 6 :** • Parcours d'études
- Etape 7 :** • Données statistiques sur la conjoncture économique du
- Etape 8 :** • Une conclusion personnelle, montrant le cheminement et

b. Comment Formuler une Stratégie en Milieu Universitaire?

La formulation d'une stratégie nécessite de répondre à trois questions génériques :



c. Piliers de la Stratégie de MGTU



étymologique (étym. de
(in éminens))

chemin
voie

échelle

Deuxième Chapitre : Méthodes, Techniques et Organisation du Temps

X

I. La Méthode : ses généralités de la méthode

Au sens étymologique, elle est un chemin, une voie,
une route, un cheminement à suivre pour atteindre
un but, un objectif, une destination...

Parlant de l'enseignement elle serait «l'ensemble des principes, des moyens, des démarches, des règles de l'action éducative ou pédagogique, en vue d'atteindre les buts, les objectifs, les fins qu'elle se fixe».

[But + Objectif = Destination où Fin fixée]

- Elle est la manière ou la façon de procéder pour instruire les gens dans les meilleures conditions et les plus efficaces.

Paul ROUSSELOT dit que la méthode est «le chemin le plus droit et le plus sûr pour arriver à découvrir la vérité ou à la communiquer lorsqu'elle est découverte».

La méthode simplifie l'enseignement en le dispensant de grands détours inutiles dans sa démarche vers l'objectif et le coordonne en ordonnant, agençant toutes les actions de façon à ce que tout (outil, geste, étapes,...) concourt au résultat visé.

Une méthode est pertinente, lorsqu'elle s'ajuste aux questions posées et aux informations recherchées.

2. La Technique :

Au sens pédagogique, elle désigne un outil, un support matériel, un artifice auquel l'étudiant fait recours pour déployer une méthode de façon à la rendre plus efficace dans ses études et dans son apprentissage. Les techniques sont donc : les manières de procéder par lesquelles on met en œuvre une méthode.

A chaque méthode et à chaque technique, correspond un mode de saisie, donc de constitution de l'objet. La diversification des méthodes et des techniques crée les conditions de multiplication des informations et d'une meilleure objectivation de la construction du phénomène à l'étude.

X

1. Atteintes du MTU :

MTU aide les étudiants à s'adapter à leur travail d'étudiant, de trouver l'équilibre entre études et vie sociale et culturelle et ainsi de construire des stratégies d'études adaptées à leur formation et à leur personnalité. Peuvent y être abordés :

- la gestion du temps,
- les techniques de prise de notes,
- la compréhension d'un cours (analyse, synthèse, résumés éventuels),
- la mémorisation,
- la préparation aux examens...

Les étudiants deviennent étudiants et l'intégration au sein de la nouvelle université, peut être vécue comme perturbante : le passage progressif à une autonomie plus grande dans le travail, la découverte de nouvelles matières, de nouveaux rythmes dus aux horaires, le nombre accru de professeurs, les nouveaux condisciples... Ces jeunes doivent se familiariser à cette organisation très différente de celle qu'ils ont connue précédemment.

Ils seront donc obligés de revoir leurs méthodes de travail, leur organisation.

Cet enseignement universitaire doit permettre aux étudiants d'acquérir les bases de la méthodologie du travail universitaire et participer à la construction d'un projet personnel et professionnel positif et cohérent.

Il s'agit, dès lors, pour le corps enseignant, professeurs et éducateurs, de les aider à mettre en place une organisation, méthodes de travail, de les accompagner pour l'autonomie.

2. Compétences visées :

- acquérir les bases de la méthodologie du travail universitaire (savoir organiser son travail,
- Travailler en groupe, effectuer une recherche documentaire,
- Utiliser les outils courants de la bureautique,
- Savoir produire un document écrit et le présenter oralement);
- Elaborer ou affiner un projet personnel et professionnel et identifier le parcours de formation le plus pertinent pour le réaliser.
- Assurer aux apprenants une assistance en domaine de méthodologie.

II. Le Travail Universitaire :

Il vise à permettre aux étudiant – e – s d'occuper une culture générale de l'université, ce qui implique deux dimensions : introduction au travail universitaire et une initiation (تعود على) à la recherche scientifique. Il est donc conseiller de :

- a. Comprendre l'importance d'une méthode de travail adapté au cursus universitaire apprendre à s'organiser, à s'auto- encadrer et structurer sa pensée;
- b. Réussir les principaux exercices universitaires : connaître les particularités du travail universitaire;
- c. S'avoir lire et optimiser l'usage des lectures;
- d. Favoriser l'expression des connaissances : structure logique (هيكل منطقي), mise en forme (وضعية مناسبة)، plagiat (التحل)، etc.

3.1 Organisation et la Gestion du Temps:

a. **Organisation du temps** : L'Organisation du temps, c'est se donner un pouvoir dans l'organisation de ses études, éviter la passivité, se sécuriser en traitant le temps sous l'angle qualitatif, et non plus quantitatif. Organiser son temps permet aussi d'améliorer ses habitudes de travail et de gagner du temps.

X

b. **Gestion du temps** : à court, moyen et long terme (journée, semaine, semestre), de façon réaliste et personnelle, en intégrant toutes les activités nécessaires à votre équilibre. Ne laissez pas votre temps couler sans savoir à quoi il passe, fixez-vous des échéances. Repérez vos **rythmes de travail** et les moments favorables pour vous. Utilisez les périodes les moins propices pour des activités intellectuellement moins exigeantes (classement, relecture des notes).

Etalez votre travail, anticipez, n'attendez pas le dernier moment pour vous y mettre. Gardez du temps pour vous. Soyez vigilants sur les activités «chronophages» (TV, coups de téléphone interminables, trajets inutiles...). Rentabilisez vos trajets (lectures, transports en commun). Rappelez-vous que l'année universitaire passe très vite, les semestres durent 12 ou 13 semaines, environ 3 mois et 1/2 !.

C. Evaluation du temps : Sens 1 : Opération qui consiste à estimer, à apprécier, à porter un jugement de valeur ou à accorder une importance à une personne, à un processus, à un évènement, à une situation où à un tout objet où à partir d'informations qualitatives et/ ou quantitatives et de critères précis pour une prise de décision. Évaluer, c'est comprendre, éclairer l'action, c'est-à-dire la façon à pouvoir décider avec justesse de la suite des évènements.

Sens 2 : Démarche ou processus conduisant au jugement et à la prise de décision. Jugement qualitatif où quantitatif sur la valeur d'une personne, d'un objet, d'un processus, d'une situation où d'une organisation, en comparant les caractéristiques observables à des normes établies, à partir de critères explicites, en vue de fournir des données utiles à la prise de décision dans la poursuite d'un but ou d'un objectif.

Enfin, Évaluer n'est pas mesurer, mais confronter dans un processus de négociation.

Troisième Chapitre : L'Apprentissage (التعلم)

1. Définition de l'Apprentissage : A l'ère du numérique, l'enseignement supérieur doit faire face à de nouvelles problématiques tout en répondant à des impératifs de formation des étudiants. La massification de l'enseignement, l'évolution des outils numériques, le changement des attitudes et des mentalités, sont autant de défis à relever.

Afin de discuter cette articulation, nous proposons de classer les ajustements en trois catégories d'action : projet, tactique et stratégie.

a. Le projet : un ensemble d'activités organisées en phases ou étapes et formant l'unité de gestion permettant la réalisation d'un objectif défini et défini. **Projet** = Opération ponctuelle ayant un début et une fin, nécessitant la mise en œuvre de sources humaines et matérielles pour sa réalisation.

b. La tactique : à un double sens.

Sens1: Art de mener une opération, de diriger une action.

Sens2: Moyens employés pour réussir.

La tactique, c'est savoir quoi faire quand il y a quelque chose à faire. la tactique est circonstanciée et opportuniste. Elle est fondée sur la quête de la meilleure décision à prendre ou de la meilleure solution à déployer pour parer à la circonference dans l'instant présent.

c. La stratégie :

Sens 1 : Art de diriger et de coordonner des actions pour atteindre un objectif.

Sens 2 : Art de planifier et de coordonner l'action des forces pour attaquer ou pour défendre.

Synonyme : Manœuvre, Tactique

la stratégie, c'est savoir quoi faire quand il n'y a rien à faire. la stratégie soit une abstraction fondée sur des objectifs à long terme.

2. **Méthodes d'apprentissage** : Vous souhaitez développer vos connaissances et compétences mais vous ne savez pas quelle(s) méthode(s) d'apprentissage choisir ? Différentes manières d'apprendre s'offrent à vous. En fonction de vos besoins, de vos objectifs personnels et professionnels, vous pouvez opter pour une forme d'apprentissage ou combiner plusieurs méthodes.

Chaque méthode d'apprentissage a ses points forts et ses faiblesses. Pour un même besoin, une méthode conviendra parfaitement et s'imposera presque d'elle-même, alors que d'autres seront pratiquement exclues.

Au final, votre choix devra porter sur la (les) méthode (s) qui offre(nt) le plus d'avantages et les meilleures chances de réussite. Mais il faut toujours arriver à :

Prendre des notes

Résumer

S'appuyer sur le plan

Créer son propre schéma
d'organisation d'informations

Attribuer des titres
et des sous-titres

Se poser des questions

Construire des images mentales, des schémas
et figures accompagnant l'information verbale

3. **La motivation favorise la concentration** : Qualité et vitesse d'apprentissage varient selon l'intérêt que suscite le cours. Motivez-vous pour ce que vous allez apprendre. Si la difficulté à se concentrer concerne tous les cours ou presque, il faut

2. Comment réduire la charge imposée à la mémoire de travail ?

Pour atténuer les difficultés des étudiants, on choisit plus souvent d'utiliser des stratégies pour réduire la charge imposée à la mémoire de travail. Nous recommandant une méthode à plusieurs étapes que les professionnels de l'enseignement peuvent utiliser pour aider les étudiants ayant une déficience de la mémoire de travail.

a) Reconnaître le problème

b) Rechercher des indices que l'étudiant a de la difficulté à retenir des informations nouvelles

c) Faire une évaluation de la charge cognitive. Par exemple, si vous constatez que les étudiants ont beaucoup d'informations à traiter, vous pouvez réduire la complexité de la tâche et éliminer le matériel moins pertinent;

d) Répéter et souligner les éléments d'information importants;

e) Aider l'étudiant à nommer ses besoins, l'étudiant qui a une faible mémoire de travail doit arriver à trouver par lui-même les stratégies qui lui sont le plus aidantes comme prendre des notes, demander de l'aide, rester organisé et enregistrer de l'information dans la mémoire à long terme.

- La mémoire à court terme : Cette mémoire est aussi appelée mémoire de travail. Toute l'information dont nous prenons conscience transige par la mémoire à court terme. Malheureusement, elle ne peut emmagasiner qu'un nombre limité d'informations et seulement pour une courte durée.

- La mémoire à long terme: On peut comparer cette forme de mémoire au disque dur d'un ordinateur. Les informations qui parviennent dans la mémoire à long terme ont beaucoup plus de chance de rester accessibles longtemps après la période d'apprentissage. La mémoire à long terme emmagasine les informations en les connectant à d'autres notions ou en les classant dans des catégories préexistantes. C'est pourquoi il est utile de faire des liens entre les nouvelles notions et les anciennes. Le défi qui se présente à l'étudiant et à l'étudiante consiste à faire passer le maximum d'information pertinente de la mémoire à court terme à la mémoire à long terme.

3. Mémoire Sensorielle :

C'est une étape initiale du traitement de l'information à mémoriser. C'est elle, en quelque sorte, qui ouvre la porte de la mémoire. La durée de la mémoire sensorielle est très courte. Cette mémoire constitue un passage obligé pour le stockage dans la mémoire à court terme.

Or les informations sensorielles sont prélevées de manière sélective. Il nous est d'ailleurs impossible de tout mémoriser. Nous retenons donc les informations significantes, c'est-à-dire uniquement si elles ont attirées notre attention. La mémoire sensorielle joue un rôle essentiel, pour stocker une information. Enfin, elles permet, entre autre, de procéder à la reconnaissance des formes.

revoir son projet, se poser des questions sur ce que l'on souhaite vraiment faire, envisager un changement d'orientation.

a. **Méthodes de lecture** : La lecture est l'une des premières habiletés scolaires que l'on développe et pourtant ce thème demeure l'un des plus prisés par les étudiants qui désirent améliorer leurs techniques d'étude. En fait, à mesure que les contenus théoriques se raffinent et que la quantité de lectures à faire augmente, on se doit d'améliorer nos techniques.

b. **Travail d'équipe** : Bien qu'il soit un incontournable de la vie universitaire, rares sont les étudiants pouvant se vanter d'avoir appris l'art du travail d'équipe en cours d'étude. Est pourtant, le travail en équipe constitue un démarches participatives inéluctable. Il s'agit d'une compétence gagnante à acquérir, puisqu'elle est prisée par les employeurs, peu importe le domaine de formation. Il faut donc pour réussir :

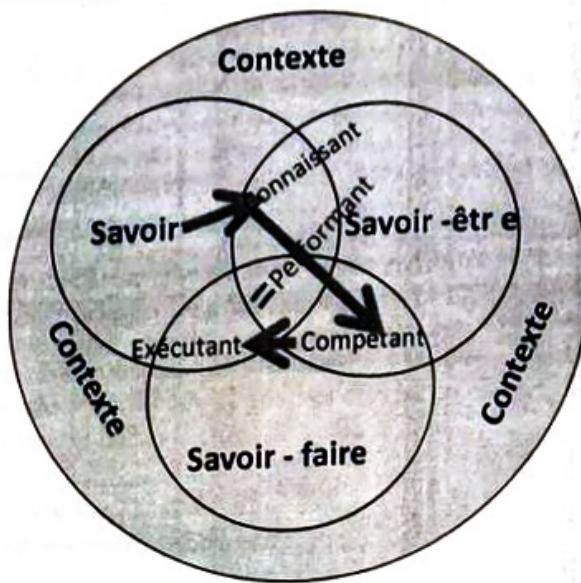
- ✓ Dès les premiers moments de la rencontre d'équipe, prenez un temps pour définir comment travailler ensemble (modalités des rencontres, attentes de chacun, ressources, etc.).
- ✓ Identifiez les tâches à réalisées en commun, celles individuellement et le contrôle;
- ✓ Etablissez l'horaire de vos rencontres pour la session.
- ✓ Clarifiez et répartissez les tâches selon les ressources de chacun.
- ✓ Bâtissez un plan de travail et référez-vous y régulièrement afin de garder en tête la cible commune.
- ✓ Faites un ordre du jour pour chaque rencontre.
- ✓ Identifiez et parlez des problèmes le plus tôt possible afin d'y apporter des correctifs.
- ✓ Evitez les espaces-temps trop longs entre les séances de groupe.
- ✓ Visez l'équilibre entre «tâche et temps».

c. **Travail Individuel** : Bon nombre d'étudiants vivent des difficultés à rédiger leurs travaux scolaires ou y parviennent avec très peu de méthode. Sachez qu'il existe des façons de faire pour encadrer le processus de rédaction et lui donner son élan. Il faut donc avant de commencer:

- Assurez-vous de bien comprendre les directives.
- Consultez votre document facultaire concernant les normes de rédaction.
- Faites un plan sommaire du travail comprenant les éléments que vous désirez couvrir. En définitive, il deviendra la table des matières.
- Travaillez sur l'enchaînement logique des idées en dégageant les idées principales et secondaires.
- Écrivez l'introduction une fois le travail terminé afin d'avoir une idée claire des thèmes à introduire.
- Ne négligez pas l'importance de la conclusion et assurez-vous de lui réservé le temps nécessaire.
- Idéalement, laissez reposer le texte quelques jours avant d'en faire la révision finale.

II. Mécanismes d'Apprentissage

1. Outils d'Apprentissage



2. la concentration : C'est l'orientation de l'ensemble de ses activités mentales vers un seul objet. La concentration n'est pas un état passif (مطابع، سهل). Au contraire, elle demande de mobiliser ses énergies pour fixer son attention sur la tâche à accomplir.

La concentration est fragile car ce n'est pas une disposition normale de l'esprit. Lorsque vous vous concentrez, vous demandez à votre esprit d'abandonner un plaisir état de repos pour un travail plus exigeant.

Ne pas avoir la possibilité de bien concentré est une véritable frustration (احباط). Devoir passer un long temps sur quelques chose et avoir l'impression de ne faire aucun progrès. Le problème venait tout simplement du fait que je ne savais pas comment faire pour me concentrer sur une chose à la fois.

Manque de discipline et d'organisation constitue les causes les plus fréquentes du manque de concentration.

En effet, beaucoup de personnes ont tendance à vouloir accomplir plusieurs choses en même temps et succomber (رضخ) facilement aux différentes distractions (الغير).

Pour augmenter sa concentration, la première chose à mettre en place est : La planification; Contrôler votre vie (c. à d) changer d'habitudes; La motivation; Fixer un but pour atteindre.

4. Comment faciliter la mémorisation?

La capacité à mémoriser est influencée par quatre grands facteurs qui sont : la méthode employée, le degré de concentration, la motivation à la tâche et les connaissances que l'on possède déjà dans le domaine d'étude. En règle générale, vous êtes en contrôle direct des trois premiers facteurs. Il y a donc plusieurs façons d'améliorer sa performance lors d'une séance d'étude.

Voici quelques conseils qui ont traits aux méthodes de mémorisation.

a. Planifier sa révision;

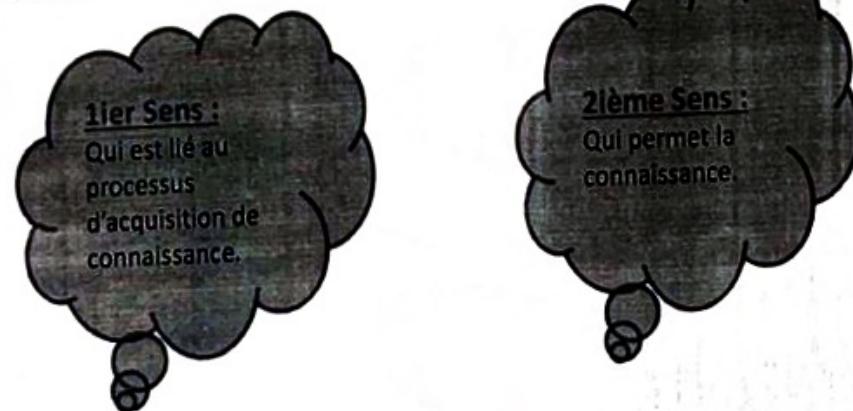
b. Préparer la matière à mémoriser;

c. Organisez le matériel de manière logique;

d. Répéter, répéter, répéter : Il s'agit du seul moyen de faire passer les informations de la mémoire à court terme à la mémoire à long terme.

II. Cognitif

1. Définition :



2. Travail Cognitif : Il s'agit du besoin d'acquérir un outil de communication, de mieux réguler les émotions, d'intégrer des informations pour construire une connaissance, ou simplement de faire des apprentissages.

On considère généralement que la mémoire de travail appartient à la catégorie des fonctions exécutives, lesquelles sont responsables de tous les processus cognitifs impliqués dans la cognition de haut niveau.

La cognition de haut niveau comprend le contrôle de l'attention, l'emploi de stratégies cognitives et la recherche active dans la mémoire à long terme, entre autres processus.

les personnes autistes (مرض التوحد) nécessitent une structure hautement spécialisée. Si plusieurs modèles d'intervention existent et ont contribué à une amélioration



Quatrième Chapitre : *Mémorisation et Cognitif (الذاكرة)*

I. La Mémorisation

Il est bien connu que la mémoire est une faculté qui oublie. En un mois, il est même probable que l'on aura oublié 98% des notions qui nous sont enseignées si aucun effort particulier de mémorisation n'est entrepris. Voilà un chiffre qui fait frissonner même les étudiants les plus avertis... La mémorisation reste toujours l'un des moments les plus exigeants d'un cours. Toutefois, en planifiant vos séances d'étude et en vous assurant d'un état de concentration maximal, vous éviterez en grande partie le stress de fin de session.

1. La Mémoire du Travail

Qu'est-ce que la mémoire de travail?

Pour mémoriser de nouvelles connaissances, on a besoin de points de repères qui leur donnent une signification globale, et de liens logiques : les informations les plus importantes sont les mieux récupérées et permettent de récupérer ensuite les informations plus spécifiques.

Le concept de mémoire de travail provient d'un modèle théorique qui explique la façon où le cerveau garde l'information temporairement sans avoir la placer dans la mémoire à long terme et décide quels éléments d'information seront enregistrés dans la mémoire à long terme. Par exemple, même si les étapes de la division non abrégée sont enregistrées dans la mémoire à long terme, les étudiants peuvent aussi avoir à retenir les instructions données par le professeur tout en travaillant à un sujet de travail universitaire. La mémoire de travail est similaire à ce que l'on appelle la mémoire à court terme, mais elle en diffère par des aspects importants. On la définit comme la faculté de stocker de l'information tout en exécutant d'autres tâches à charge cognitive élevée.

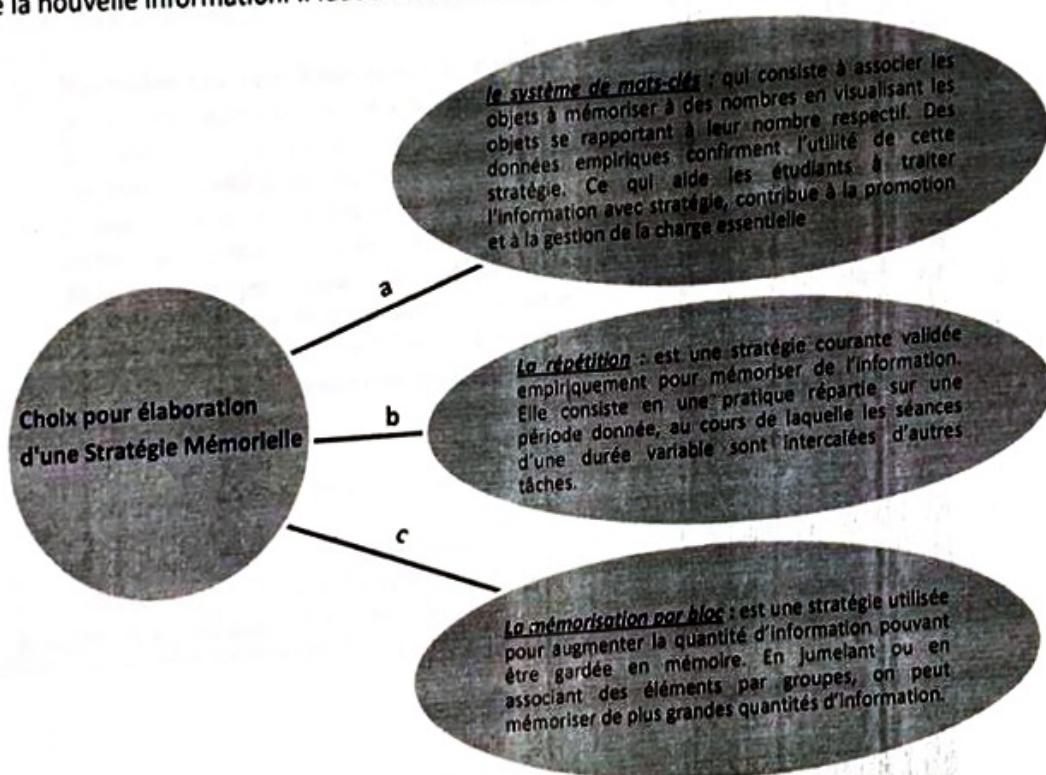
La mémoire de travail compte quatre composantes aux fonctions distinctes. Trois d'entre elles sont des sous-systèmes, dans la capacité de garder l'information dans la mémoire de travail est extrêmement importante durant l'apprentissage de nouveaux concepts, lesquels nous stockons automatiquement et temporairement des informations auditives et visuelles. Le quatrième système, l'administrateur central, est différent parce qu'il est stratégique et exige un effort mental.

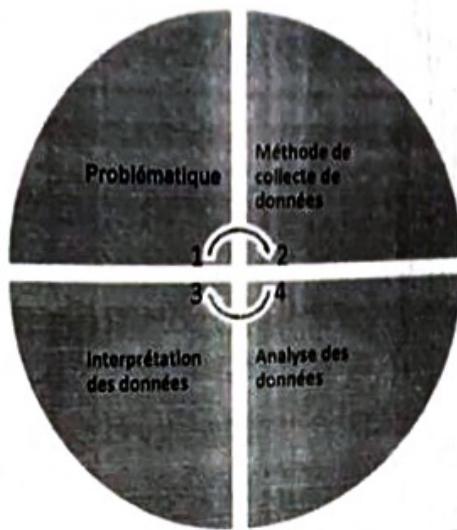
Certaines personnes disent ne pas avoir de mémoire. En fait, le problème est mal posé. Nous ne possédons pas une mais deux formes de mémoire qui jouent un rôle bien distinct dans la mémorisation.

significative de la qualité de vie de ces personnes, nos connaissances sur le handicap, les atteintes cérébrales de l'autisme et ses effets sur le développement, nous amènent à élaborer des démarches cliniques toujours mieux adaptées.

3. L'élaboration d'une stratégie : Elle consiste à réfléchir intensément à l'information qui doit être retenue ou apprise. Une personne peut utiliser un organisateur pour établir des liens entre les nouveaux éléments d'information et les connaissances antérieures sur un sujet.

Intégrer l'information plus profondément favorise naturellement la charge essentielle parce que l'étudiant consacre plus d'attention et d'énergie au traitement de la nouvelle information. Il faut donc suivre soit :





Remarque : la problématique doit être (i) claire (ii) bien formuler (iii) facile à communiquer (iv) relier au corps principal de la discipline fC + BA ...

- ↳ Il s'agit d'un court texte qui présente au lecteur votre problème de recherche;
- ↳ Un problème de recherche est une question pour laquelle il n'existe actuellement aucune réponse valable ou pleinement satisfaisante;
- ↳ Le but de votre recherche consiste donc à trouver une réponse à cette question, une solution à ce problème;
- ↳ Cette solution doit être formulée de manière à être soumise à un test empirique, et donc faire.

Enfin une bonne problématique se caractérise ainsi par :

- l'intégration;
- l'actualisation;
- l'innovation qu'elle apporte et suscite en même temps.] Pour garantir la Cohérence du travail

2. Le rapport de recherche : Qu'est-ce qu'un rapport de recherche?

Le rapport de recherche est un document écrit dont la fonction principale consiste à présenter les résultats de la recherche une fois terminée. Il reprend bien entendu les principales composantes d'une recherche telles que le problème, l'hypothèse, la méthodologie.

D'une manière générale, le point de départ pour dégager la problématique est le sujet autour duquel s'effectuera une analyse et une discussion. L'analyse consiste à répertorier tous les aspects du sujet et choisir, en fonction, une approche pertinente adéquate. La discussion permet d'éviter l'apparition d'une réponse explicite et immédiate au sujet. Elle sert ainsi à la fois d'esquive (نلاجي) et d'esquisse (مخطط علم) par la mise en évidence de la qualité implicite et complexe du thème de recherche.

Cinquième Chapitre : Problématique et Bibliographie Scientifique

I. La Problématique Scientifique :

Le dictionnaire «le Petit Robert» nous indique que la problématique est l'art, la science de poser les problèmes.

La problématique est un questionnement aboutissant à un ensemble de problèmes dont les éléments sont liés. (Rapport entre déficit/ Inflation).

La problématisation est un processus qui permet de passer d'un thème de recherche général, ou d'une question de départ classiquement qualifiée.

1. **Formuler une problématique :** Une problématique formule un écart constaté entre une situation de départ, insatisfaisante, et une situation d'arrivée, désirable. Ce doit être un énoncé sous forme de question exigeant une réponse logique. Et traite d'une relation entre au moins deux variables.

- Il faut avoir la possibilité de vérifier la/les relation(s) entre ces variables de naïve (سيط), à des hypothèses de travail précises.

- Elle procède par étapes successives d'exploration des possibles (cadres théoriques, aspects de la question, hypothèses, etc.) et de choix d'options pour progressivement délimiter le travail à entreprendre.

En fin de démarche, la problématique synthétise et présente le cadre et les orientations du travail.

a. question posée : Elle doit être :

heuristique : elle apporte du nouveau. «La moyenne des clients homme est supérieure à celui des clientes femme» n'est pas une question heuristique.

testable : on peut la vérifier par l'expérience. «plus l'on cherche à réduire la main-d'œuvre non spécialisée plus le service est apprécié» c'est testable.

Elle n'est pas *ad hoc* (أجل ذلك) (circulaire) : on doit la tester «indépendamment du phénomène à expliquer. L'Assurance maladie est meilleur que les autres».

b. Rédaction de la problématique : C'est la première étape de votre recherche, qui en compte quatre étapes :