



LE MODÈLE DE QUESTION « QUI, QUOI, OÙ, QUAND, POUR-QUOI ET COMMENT »

DESCRIPTION

Le modèle « qui, quoi, où, quand, pourquoi et comment » vous aide à analyser et à mieux comprendre la situation et le contexte sous-jacent.

QUAND UTILISER

Ce modèle de questions est utilisé tout au long du début de l'élaboration ou du remaniement d'un produit, d'un service ou d'un programme

- lorsque vous cherchez à comprendre et à cerner le problème;
- pendant la synthèse des données, dans le but de combler les lacunes ou les zones d'ombre restantes.



OUTILS DE TRAVAIL COMPLÉMENTAIRES

- Cartographie de parcours : visualiser le parcours des utilisateurs (DDN2-J04)
- Comment rédiger un énoncé de problème subjectif (DDN2-J06)

OBJECTIF

On peut utiliser le modèle de question des cinq « pourquoi » aux fins suivantes :

- se faire une idée claire de l'état actuel de la situation;
- schématiser les principaux points problématiques;
- trouver des moyens de prendre des mesures pour résoudre le problème.

RÉSULTAT SOUHAITÉ

Une analyse plus approfondie de la situation et du contexte sous-jacent mène à l'élaboration d'un énoncé de problème subjectif.

COMMENT SE SERVIR

1. Énoncez le problème apparent.
2. Analysez le problème apparent en vous posant les questions suivantes.
 - **Qui** interfère avec le processus ou l'influence dans la situation en question?
 - **Quels** sont les éléments qui caractérisent la situation?
 - **Où** cela se produit-il?
 - **Quand** cela se produit-il?
 - **Pourquoi** cela se produit-il?
 - **Comment** la situation se produit-elle?
3. Utiliser le modèle pour résumer vos réponses.

NOTE

- Il se peut que vous ne soyez pas en mesure de répondre à toutes les questions relatives à votre situation.
- Répondre aux questions avant de faire les recherches n'est pas nécessairement une mauvaise chose. Bien que les réponses reposent sur des hypothèses, la recherche vous permettra de valider ces hypothèses et de découvrir des informations pour compléter vos réponses.

