



ÉNONCÉ DE PROBLÈME SUBJECTIF

DESCRIPTION

Cet outil de travail constitue un guide pour la rédaction d'énoncés de problèmes subjectifs permettant de mieux cerner un problème selon le point de vue des intervenants touchés.

Un énoncé de problème subjectif est une description structurée et exploitable d'un problème, fondé sur les besoins des intervenantes et intervenants touchés par rapport à leur expérience utilisateur.

QUAND UTILISER

- Au début de la création ou de la reconception d'un produit, d'un service ou d'un programme afin de mieux comprendre le problème sous différents angles et de se concentrer sur le bon problème à résoudre.
- Remarque : Tout énoncé de problème subjectif qu'on réalise avant d'effectuer une recherche conceptuelle et de consulter les intervenants et intervenantes doit être considéré comme étant fondé sur des hypothèses.
- Après avoir procédé à la conception de la recherche et à la synthèse des données, pour adapter les énoncés de problèmes subjectifs selon les données de la recherche, à des fins de validation.

OUTILS DE TRAVAIL COMPLÉMENTAIRES

- Cerner le problème dans le processus de conception : deux modèles de questions à exploiter (DDN2-J02)
- Cartographie de parcours : visualiser le parcours des utilisateurs (DDN2-J04)
- Cartographie de l'empathie : Comprendre les utilisateurs et hiérarchiser leurs besoins (DDN2-J03)
- Persona des utilisateurs (DDN2-J12)
- Comment établir des énoncés indiquant « Comment pourrions-nous » (DDN2-J15)

OBJECTIF

On crée un énoncé de problème subjectif aux fins suivantes :

- pour cerner un problème en fixant les hypothèses préalables à la recherche et en se concentrant sur les objectifs de conception;
- pour résumer les principaux points problématiques des utilisatrices et utilisateurs et des intervenant·es ainsi que les raisons qui les sous-tendent.

RÉSULTAT SOUHAITÉ

Une description claire et exploitable d'un problème sous différents angles, qui sert de base à l'élaboration d'énoncés de possibilité (c'est-à-dire de déclarations indiquant « Comment pourrions-nous ») et étaye la production d'idées.

COMMENT SE SERVIR

1. Recueillez tous les renseignements nécessaires.
2. Suivez la structure de l'énoncé du problème subjectif : insérez les renseignements que vous avez recueillis sur vos utilisateurs et utilisatrices et d'autres intervenant·es selon ces cinq éléments :
 - a. un ou une intervenant·e
 - b. une action ou un objectif
 - c. un point problématique
 - d. la cause
 - e. un sentiment ou une émotion
3. La structure ressemble à ce qui suit :
 - Je suis **[un ou une intervenant·e]** et j'essaie de **[une action ou un objectif]**, mais **[un point problématique]** parce que **[la cause]**, ce qui me fait me sentir **[un sentiment ou une émotion]**.

REMARQUE :

L'énoncé de problème subjectif ne doit pas renfermer de solutions précises, mais garder plutôt une portée suffisamment large pour ouvrir des possibilités d'atténuer les points problématiques des utilisatrices et utilisateurs ainsi que des intervenant·es.

Voici un exemple d'énoncé de problème subjectif.

Je suis **un inspecteur** et j'essaie de **documenter un cas de non-conformité**, mais **je ne peux pas prendre de photos** parce que **mon appareil n'est pas sécurisé**, ce qui me fait me sentir **vulnérable et inefficace**.

