Pratiques de la communication

N° 2 | 2020
De l’écriture créative aux écrits professionnels : comment développer les compétences rédactionnelles des étudiants ?

La méthodologie du rapport comme mise en œuvre d’une démarche de résolution de problème

Marie-Christine DESMARET-BASTIEN *Maître de conférences*
IUT de Roubaix
Laboratoire ALITHILA
University of Lille

Édition électronique :
URL :
https://pratiquescom.numerev.com/articles/revue-2/2224-la-methodologie-du-rapport-comme-mise-en-oeuvre-d-une-demarche-de-resolution-de-probleme
DOI : numerev_2521
Date de publication : 14/12/2020

Cette publication est sous licence **CC BY-NC-ND** (Attribution - No commercial - No derivatives).

Pour **citer cette publication** : DESMARET-BASTIEN, M.-Ch. (2020) La méthodologie du rapport comme mise en œuvre d’une démarche de résolution de problème. *Pratiques de la communication*, (2). https://doi.org/10.34745/numerev_2521

La démarche de résolution de problème, essentielle à l'IUT, se révèle primordiale, non seulement lors de la rédaction des rapports (de projets, de stages, d'alternance, d'enquête) mais également dans la mise en œuvre d'une maïeutique qu'il est possible de modéliser pour permettre à l'étudiant de procéder avec rigueur, méthode et efficacité au questionnement qui préside à l'analyse pertinente de la situation professionnelle. L'objectif de l'article vise à formaliser les étapes principales de l'exploration de l'environnement professionnel par l'emploi d'une méthode créative88 autour de trois pôles correspondant à un long terme, à un moyen terme et à un court terme de la pensée logique: heuristique89 (analyse de l'information, état des lieux des données de l'étude), éristique90 (mise en place de la méthode de travail ; présentation du problème, de la problématique ; restitution des données nécessaires à l'étude et évocation des difficultés rencontrées de manière contradictoire et selon le mode de la controverse ; tactiques et stratégies mobilisées pour cheminer vers la solution) et herméneutique (phase d'élucidation par laquelle le futur diplômé met en lumière les informations ou les découvertes et devient force de proposition, apte à prendre des initiatives et à trouver des solutions).

Abstract:

The problem-solving approach, essential at the IUT, is of prime importance, not only when writing reports (on projects, internships, work-study programs and surveys), but also when implementing a maieutic approach that can be modeled to enable students to rigorously, methodically and effectively conduct the questioning that presides over a pertinent analysis of the professional situation. The aim of this article is to formalize the main stages in the exploration of the professional environment, using a creative method88 based on three poles corresponding to the long term, medium term and short term of logical thinking: heuristics89 (analysis of information, inventory of study data), eristics90 (setting up the working method; presentation of the problem, the issue; restitution of the data needed for the study and evocation of the difficulties encountered in a contradictory manner and in the mode of controversy ; tactics and strategies used to arrive at a solution) and hermeneutics (the elucidation phase, during which the future graduate highlights information or discoveries and becomes a force for proposal, capable of taking initiatives and finding solutions).

Mots-clés :
Communication, IUT, Résolution de problèmes, Méthodologie du rapport, Démarche heuristique, International University of Technology, Report methodology, Problem solving, Heuristic approach, Problem-solving approach

---

La démarche de résolution de problème, essentielle à l'IUT, se révèle primordiale, non seulement lors de la rédaction des rapports (de projets, de stages, d'alternance, d'enquête)

mais également dans la mise en œuvre d'une maïeutique qu'il est possible de modéliser pour permettre à l'étudiant de procéder avec rigueur, méthode et efficacité au questionnement qui préside à l'analyse pertinente de la situation professionnelle.

L'objectif de l'article vise à formaliser les étapes principales de l'exploration de l'environnement professionnel par l'emploi d'une méthode créative[1] autour de trois pôles correspondant à un long terme, à un moyen terme et à un court terme de la pensée logique: heuristique[2] (analyse de l'information, état des lieux des données de l'étude), éristique[3] (mise en place de la méthode de travail ; présentation du problème, de la problématique ; restitution des données nécessaires à l'étude et évocation des difficultés rencontrées de manière contradictoire et selon le mode de la controverse ; tactiques et stratégies mobilisées pour cheminer vers la solution) et herméneutique (phase d'élucidation par laquelle le futur diplômé met en lumière les informations ou les découvertes et devient force de proposition, apte à prendre des initiatives et à trouver des solutions).

Le contenu de la contribution s'appuie sur les tactiques et les stratégies argumentatives[4] (modes de raisonnement, topologie). Il s'agit de proposer une feuille de route et de style, un gabarit ou un modèle de document afin que l'étudiant s'en empare et puisse, par la manière personnelle et singulière dont il fait usage des méthodes proposées, faire œuvre de créativité, d'imagination et d'innovation. Ainsi le modèle ne s'impose pas à l'étudiant mais il l'invite à explorer les pistes de réflexion qui s'offrent à lui en vue de cheminer vers la prévision créatrice qui est le but du travail de modélisation d'une réflexion pédagogique au sens étymologique, à savoir guider pour conduire vers une liberté d'invention ou de conception imaginative. De fait, l'imagination symbolique – logique, technique, scientifique – est à l'œuvre à travers les opérations de l'esprit mobilisées dans la démarche de résolution de problème qui se fonde sur des structures, des principes d'explication et de justification, des schèmes.

Le document – article et feuille de route fournie en annexe – s'est donc appuyé sur l'observation de nombreuses pratiques d'étudiants et aussi, initialement, sur le constat d'échec quasi aporétique chez des étudiants ne parvenant pas à trouver par eux-mêmes les moyens de déployer une analyse personnelle. C'est la raison pour laquelle la méthode de nature maïeutique – socratique et platonicienne – a été proposée pour permettre aux apprenants de mettre en place leur propre feuille de route à partir d'un raisonnement mené avec méthode et rigueur. Notre but est de montrer comment l'étudiant par des habitudes de raisonnement, par la rigueur de la réflexion menée avec méthode, évolue naturellement, logiquement et chronologiquement vers les résultats et les propositions qu'il va trouver en procédant étapes par étapes.

Première partie : Proposition d'une démarche heuristique

Ce temps heuristique de la démarche de résolution de problème a pour but de permettre à l'étudiant de situer le contexte de son étude en s'interrogeant, comme il pourrait le faire dans le cadre d'un rapport d'étonnement, sur l'environnement historique, politique, social et

économique relatif à son objet.

Il est amené à mettre en œuvre le questionnement hérité des sophistes de l'Antiquité : qui, où, quand, comment, pourquoi, avec quels moyens, pour quoi faire, en vue de quels résultats ?[5]

Il est à noter que la rédaction du rapport de synthèse final – qu'il s'agisse d'un projet, d'un stage ou d'une mise en situation professionnelle - postule en amont la rédaction de rapports intermédiaires qui sont autant d'instruments à la disposition de l'apprenant pour lui permettre de réaliser la solution technique retenue. La dimension génétique de l'écriture à l'œuvre dans la rédaction du rapport permet à l'étudiant de mettre en place la démarche de résolution de problème, en acte, de manière dynamique, active, voire « proactive », pour reprendre une terminologie en vogue. La mise en écriture se fait mise en mouvement du raisonnement, ce qui explique les phases successives et progressives de l'écriture professionnelle. L'art du questionnement y participe pleinement comme mise en œuvre du raisonnement en train de se faire et cheminant vers la solution par la formulation de questions devant être résolues, les unes après les autres.

Première étape du cheminement : situation, historique, contexte de la mission

L'étudiant est d'abord invité à replacer son étude dans une perspective temporelle en vue de déterminer le moment précis où le problème – le besoin – est apparu. Il est amené à faire l'historique de la question (problème actuel ou inactuel, inédit ou récurrent). Il indique de la manière la plus précise qui soit l'origine, le déroulement, les différentes phases et le point d'aboutissement souhaité concernant la question examinée.

Il retrace l'arrière-plan de son étude, la toile de fond, en donnant les informations qu'il importe de connaître sur l'entreprise (historique, histoire des dirigeants) par un *storytelling*[6] personnalisé en fonction de la perception que l'étudiant a pu s'en faire (présentation des produits, objectifs de l'entreprise, analyse de la culture d'entreprise et de ses valeurs ; organigramme, structure, organisation ; charte graphique ; communication interne ou externe, verticale ou horizontale…).

En somme, l'étudiant est invité à mener l'enquête, à se faire détective pour trouver les informations « insolites » de nature à venir nourrir sa réflexion. Le fait de lui conférer le rôle d'enquêteur lui permet de devenir acteur de son projet et de son stage ; cela transforme ce qui pouvait à l'origine être perçu comme un *pensum* « obligatoire » en challenge innovant et créatif où l'étudiant est susceptible de devenir force de proposition pour l'entreprise et dans sa dynamique de réflexion personnelle.

En outre, il convient de préciser que le rapport s'est mis en place préalablement – au sein du département STID de l'IUT C de Roubaix – sous la forme de fiches de liaison de projet (mentionnant les objectifs actuels, les actions menées, les objectifs futurs) ou de fiches de suivi en entreprise (rendant compte de l'avancement du travail auprès du tuteur professionnel en vue de la mise en cohérence avec la mission confiée par l'entreprise). Ainsi, la restitution écrite se fait-elle outil de mise en relation permettant la consignation des réalisations et mettant en place le raisonnement par le biais de l'écriture conçue comme trace et lieu de la mémoire.

Deuxième étape du cheminement : définition, caractérisation, conceptualisation du sujet d'étude. Présentation du problème, de la problématique

Il est à noter que l'ordre des étapes suggérées est de nature à être modifié selon la libre appréciation de chacun : ce qui importe, en effet, c'est que ces moments primordiaux de la pensée et de la réflexion soient abordés de la manière la plus ordonnée possible. Mais il est certes envisageable d'intervertir les moments logiques de la pensée consistant d'une part à présenter le contexte de l'étude et d'autre part à définir la notion, le concept, le problème, la problématique, selon la pertinence et selon la spécificité de chaque problématique.

Bien sûr, il importe, assez rapidement, de procéder à la définition de l'étude, à la présentation du problème et de la problématique sous-jacente au projet ou au stage - voire au mémoire professionnel pouvant être entrepris ultérieurement - faute de quoi la compréhension de la démonstration risque d'échapper au lecteur.

Cette étape terminologique est essentielle, même si elle n'est pas sans poser quelques soucis à nos étudiants de DUT STID de première et deuxième année : elle suppose de qualifier le type de problème en mentionnant ce qui prête à discussion et en explicitant en quoi consiste la difficulté. Elle suppose une capacité de nomination et de caractérisation de la difficulté à résoudre un problème (résultat inconnu à trouver à partir de données ; situation imparfaite exigeant une décision ; détermination de la méthode pour obtenir un résultat satisfaisant).

C'est la phase primordiale d'analyse du problème et d'élaboration de la problématique qu'il est possible de définir comme art du questionnement ou maïeutique platonicienne : l'art de poser le problème de manière pertinente permet d'envisager les éléments utiles liés à sa résolution.

De deux choses l'une : soit l'étudiant la formule sous la forme d'une question vaste et complexe ; soit il peut, de manière fructueuse, subdiviser la question complexe en une série ordonnée de questions simples auxquelles l'étude répondra en guise d'élucidation, de manière progressive. Toute explication renvoie à la complexité d'une question et invite au déploiement, pli par pli, de la matière posant question selon la métaphore textile : plis du texte, « plis dans l'âme » (Deleuze, 1988, p. 20-37).

Troisième étape du cheminement : présentation de l'existant en matière d'informations

Les étapes préalables étant ainsi posées, il importe alors de proposer une synthèse de l'information – qualitative ou quantitative – dont l'étudiant dispose sur le sujet. Pour mieux appréhender un problème dont celui-ci n'est pas coutumier, une recherche documentaire, bibliographique, s'avère souvent nécessaire afin de cerner les attentes (de l'étudiant ou de son tuteur pédagogique ou professionnel, ou encore les attentes institutionnelles), les enjeux, les objectifs de l'étude et sa finalité.

Il s'agit, à ce stade de la réflexion, de mettre en œuvre d'une part une veille informationnelle – que l'on souhaite constante – et d'autre part une analyse de contenu, une revue de la presse et de la littérature concernant le sujet ; cela suppose de la part de l'étudiant une démarche de communication et de vulgarisation des savoirs, les meilleurs rapports étant souvent ceux dans lesquels l'étudiant parvient à s'adresser à la fois « aux enfants et aux experts », en sachant user

du double langage propre à la diffusion d'idées techniques ou scientifiques. L'étudiant donnera toutes les indications nécessaires sur la notion sur laquelle se fonde le problème, le thème ou le sujet de son étude.

Le fait de disposer d'une base d'informations complète permet de faire un état des lieux ou un recensement des données existantes sous la forme d'une classification, d'une typologie, d'une arborescence ou d'une carte des idées. Cette phase de division du sujet permet de mieux traiter une information dense par le classement, par la hiérarchisation, par l'ordonnancement ou par le fait de répertorier.

Deuxième partie : Mise en oeuvre d'une éristique

Alors peut se mettre en place la seconde phase de l'étude à travers les tactiques et les stratégies personnelles déployées par l'étudiant selon trois phases : organisation ; matériel ; méthode.

Organisation personnelle et planning des activités. Rédaction du cahier des charges

À l'aide d'un diagramme de Gant, l'étudiant se projette sur le plan temporel et chronologique : il détermine son planning de travail par dates clés. Il décompose sa mission autour d'objectifs qu'il se fixe. Il a ainsi recours à la prévision créatrice : le fait d'anticiper et de décomposer les tâches essentielles constitutives de sa mission le place en situation active de projet et l'aide à respecter un planning chiffré de ses activités. De fait, l'aspect temporel d'un cahier des charges lui permet de prendre conscience des échéances et de tout mettre en œuvre pour les tenir dans les délais impartis.

La réalisation et la rédaction du cahier des charges, à ce stade de sa mission, l'incitent à définir les objectifs à atteindre en termes de résultats attendus, de délai et de coût. L'étudiant est amené à déterminer et à nommer les difficultés principales du projet. Il formule des solutions de repli en cas de problème. Il analyse les moyens humains et matériels. Il montre comment il met en place le projet en tenant compte de l'équipe, de son organisation spécifique, du rôle propre à chacun et développe ses compétences relationnelles. Il conçoit la communication interne et externe autour de sa mission.

Choix du matériel (logiciels)

À ce stade de la réflexion, l'étudiant est amené à expliquer comment il procède pour aboutir aux résultats escomptés une fois l'organisation personnelle établie et le calendrier des activités fixé.

Le matériel peut être choisi ou imposé ; il comporte des avantages et des inconvénients qui méritent d'être exposés selon une démarche critique et constructrice. De la sorte, l'étudiant montre qu'il est à même d'avoir une distanciation critique à l'égard des outils utilisés. Il fait état des difficultés rencontrées et de l'énergie déployée pour y remédier par une démarche

d'autoformation parfois ou par la qualité des relations développées au sein d'une équipe de travail (écoute, recherche de personnes ressources, mise en place de méthodes inédites).

Cette démarche logique, chronologique suit les étapes naturelles du travail. La mise en place du travail du rapport, sous la forme d'un *storytelling* qui rend compte de l'avancée de la réflexion, étape par étape, permet en réalité à l'apprenant de mûrir la réflexion : aussi le travail d'écriture est-il essentiel, en amont des résultats, dans l'élucidation de la mission proposée.

Construction de l'outil ou de la méthode

Pour résoudre le problème qui lui est confié, l'étudiant a la charge de montrer les différentes méthodes qui s'offrent à lui ; il présente et discute le bien-fondé de chacune d'elles, en justifiant le choix d'une méthode plutôt qu'une autre. Cette aptitude à la discussion, voire à la disputation, permet de présenter le choix qui a été fait de manière contradictoire. Ce sens du débat est essentiel lors de la démarche de projet.

Troisième partie : Le moment herméneutique. Présentation et interpellation des résultats

Cette étape du raisonnement met en relief les découvertes selon trois modalités : bilan structuré des résultats ; discussion critique ; puis résolution, plan d'action.

Bilan. Structuration

L'argument de l'ordre prévaut dans l'exposé des résultats issus de la mise en œuvre de la méthode (structuration sous la forme d'une classification, d'une typologie).

L'étudiant effectue la synthèse de l'information obtenue et montre ce qu'il a appris quant au phénomène observé. Il met en perspective les résultats et situe les nouvelles données obtenues par rapport aux données de départ en indiquant comment le protocole mis en œuvre a permis de faire progresser l'état des connaissances sur le sujet.

Discussion et critique des résultats

Certes, toute méthode est susceptible de faire l'objet de critiques : que fallait-il faire qui n'a pas été fait ? Pourquoi ? La démarche scientifique suppose l'humilité. Aussi, cette phase de critique, voire d'autocritique, permet de comprendre que le processus intellectuel n'est qu'une étape d'un ensemble plus vaste : l'essentiel réside dans la dynamique intellectuelle qui fait que l'étudiant devient force de proposition.

De fait, il est alors en mesure de faire état des prolongements éventuels de l'étude qu'il surplombe. Il est à même d'indiquer les directions qu'il convient de suivre et d'en préciser les moyens à mobiliser. Ce faisant, il acquiert de l'assurance dans la mise en œuvre des méthodes et des compétences dont il perçoit pleinement la finalité à ce stade.

Résolution, solution, informations

Il devient alors en capacité de proposer des solutions et des préconisations au commanditaire de l'étude. Il est en passe de décrire le principe ou les grandes lignes de la solution préconisée. Il peut présenter plusieurs solutions selon les cas, ou choisir la meilleure en appliquant des critères. Ou encore, il indique directement la solution retenue.

L'étudiant dit comment faire pour mettre la solution préconisée en œuvre ; il donne des précisions concernant les orientations de principe et les résultats obtenus. Il propose un outil tel qu'un tableau de bord des données et fait part de ses résultats par une note de synthèse, par un rapport, par une notice technique ou un mode d'emploi. Ici seront mises en évidence les précisions quant au mode opératoire dans ses détails d'application. Le passage de la théorie vers la dimension concrète propre au projet ou au stage permet à l'étudiant d'acquérir la confiance dans ses ressources.

Consignes ou conseils au commanditaire. Plan d'action, directives ou livrable

L'étudiant entre dans la dimension d'aide à la décision. En communiquant autour des résultats obtenus par une soutenance, par des réunions d'information et de diffusion des points d'aboutissement de sa réflexion, il mesure la dimension pragmatique de la mission : il désigne les tâches à effectuer, il précise les temps et les manières de faire ; il indique les changements de méthode que cela implique.

Il mentionne l'atteinte des objectifs et les solutions préconisées. Il souligne l'adéquation des résultats avec l'objectif initial. Il facilite la reprise ou l'extension du processus proposé ou du protocole par une personne extérieure. Il témoigne de sa bonne connaissance du dossier, de son appréhension fine des problèmes étudiés, de sa capacité à justifier ses choix et ses résultats par ses capacités d'analyse et de synthèse. Les techniques d'argumentation se trouvent donc en amont de la démarche de résolution de problème dans la mise en place des tactiques et des stratégies argumentatives ; elles permettent la mise en œuvre du raisonnement et le déploiement de la solution en aval.

Conclusion

Ainsi, le futur professionnel s'impose sur le plan de la communication organisationnelle, de la communication écrite et orale (qualité de l'exposé, des supports de présentation) et de la communication interpersonnelle (capacité à écouter, à réagir, à s'adapter, validité de l'argumentation des réponses aux questions) : le rapport reflète ces aspects hybrides, de la lisibilité vers la visibilité, de la mise en écriture vers la mise en image par une communication multimodale.

Premièrement, l'étudiant se prononce par rapport aux hypothèses de travail formulées au départ ; il fait état des obstacles rencontrés pour souligner les avancées, les progrès effectués dans l'élucidation de la question et dans la pertinence des solutions mises en place.

Deuxièmement, il mentionne les avancées, les progrès, les découvertes et les informations obtenues. Il devient force de proposition pour l'entreprise.

Troisièmement, par sa hauteur de vue à l'égard des problèmes soumis, il est en capacité d'élargir la perspective et de mentionner un sujet d'étude complémentaire susceptible d'apporter des éclaircissements d'une importance cruciale pour l'avenir de l'organisation qui l'a accueilli.

Par la réalisation d'objectifs opérationnels qui lui ont permis de mener un projet d'envergure professionnelle, par la mise en œuvre de connaissances générales et technologiques transversales, l'étudiant a mis en pratique la conduite de projet ; il a développé sa capacité d'analyse et de synthèse, il a mis en œuvre ses savoirs, ses savoir-faire et ses savoir-être ; il a expérimenté la transdisciplinarité, en étant sensibilisé aux contraintes de l'entreprise. Il a développé ses compétences relationnelles (Le Boterf, 2018) dont fait état le rapport et approfondi la qualité de sa communication par la restitution précise et synthétique des fruits de sa réflexion, par ses rapports écrits et par des communications orales, par les supports audio-visuels en lien avec la sémiologie de l'image (infographie, datavisualisation, data-storytelling, poster technique et scientifique, selon le type d'étude).

La rédaction du rapport, dans les phases de la résolution de problème, a permis la finalisation de la rédaction du cahier des charges, la détermination, la répartition et la planification des tâches et des actions, illustrant l'expression « Quand dire, c'est faire » (Austin, 1991). L'écriture permet de mesurer l'avancement des travaux, leur pourcentage de réalisation ; elle rend compte de l'impact du projet ; elle permet l'analyse et la traversée des difficultés ; elle fait ressortir les points forts ; elle propose les actions correctives éventuelles et permet de réajuster le planning en conséquence. L'écrit professionnel accompagne l'étudiant tout au long de sa réflexion, en lui permettant de mobiliser les compétences acquises.

Bibliographie

Adary, Assaël et Volatier, Benoît (2012). *Évaluez vos actions de communication. Mesurer pour gagner en efficacité*, Paris : Dunod.

Amossy, Ruth (2010). *La présentation de soi. Ethos et identité verbale*, Paris : PUF.

Amossy, Ruth (2014). *Apologie de la polémique*, Paris : PUF.

Austin, John Langshaw (1991). *Quand dire, c'est faire*, Paris : Points.

Deleuze, Gilles (1988). *Le pli. Leibniz et le baroque*, Paris : Éditions de Minuit.

Klinkenberg, Jean-Marie (avec le Groupe µ) (1982). *Rhétorique générale*, Paris : Le Seuil.

Le Boterf, Guy (2018). *Développer et mettre en œuvre la compétence. Comment investir dans le professionnalisme et les compétences*, Paris : Eyrolles.

Meyer, Michel (2005). *Qu'est-ce que l'argumentation ?*, Paris : Librairie Philosophique Vrin.

Meyer, Michel (2009). *La problématologie*, « Que sais-je ? », Paris : P.U.F.

Perelman, Chaïm et Olbrechts-Tyteca, Lucie (1988). *Traité de l'argumentation*, Bruxelles : éd. ULB.

Plasse, Franck (2015). *Storytelling. Enjeux, méthodes et cas pratiques de communication narrative*, Voiron : éditions Territorial, p. 17-19.

Pommeret, Benoît (2017). « L'hexamètre de Quintilien. Décrire une situation », *L'organisation*, Paris : Dunod, p. 40-43.

Reboul, Olivier (1991). *Introduction à la rhétorique*, Paris : PUF.

Robrieux, Jean-Jacques (2015). *Rhétorique et argumentation*, Paris : Armand Colin.

Simonet, Jean et Simonet Renée (1990). *L'argumentation*, Paris : Éditions d'Organisation.

Wydow, Jean-Claude (1997). « Les techniques de créativité », *Créativité, mode d'emploi,* Paris : Éditions d'Organisation.

Annexe

Feuille de route proposée aux étudiants

MÉTHODOLOGIE DU RAPPORT (DE PROJET, DE STAGE, D'ENQUÊTE)

PAGE DE GARDE

Logo de l'établissement Logo de l'Université

[Rappel de la charte graphique]

NOM Prénom **(de l'étudiant)**

Adresse postale

Adresse électronique

Coordonnées téléphoniques

Responsable professionnel :

Responsable universitaire :

RAPPORT DE PROJET OU DE STAGE **réalisé en vue de l'obtention du diplôme de statistique et informatique décisionnelle**

- Titre **de l'étude : intitulé précis. Sujet traité. Type de travail effectué**
- Sous-titre **: indiquer l'angle ou la perspective choisie**
- Date et lieu de réalisation

Indiquer si le travail est confidentiel...

Datation du document

Remerciements

Sommaire

INTRODUCTION

PREMIÈRE PARTIE : PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE OU DU PROBLÈME – CONCEPTUALISATION – DÉFINITION – CARACTÉRISATION

ANALYSE DE L'EXISTANT – **PRÉSENTATION DES DONNÉES – INFORMATIONS**

DEUXIÈME PARTIE : ÉTAPES, ORGANISATION DU TRAVAIL – DÉMARCHE – MATÉRIEL ET MÉTHODE – CONSTRUCTION DE L'OUTIL PROPOSÉ

TROISIÈME PARTIE : PRÉSENTATION, STRUCTURATION DES RÉSULTATS – INTERPRÉTATION – RÉSOLUTION DU PROBLÈME

CONCLUSION

BIBLIOGRAPHIE – SITOGRAPHIE

ANNEXES STRUCTURÉES

- Annexe 1 : Historique du problème

- Annexe 2 : Présentation des données

- Annexe 3 : Modélisations statistiques

TABLE DES GRAPHIQUES

- Document n°1 : titre (pour mettre en relief l'information essentielle). Source. Datation

- Document n°2 : ...

LEXIQUE

INTRODUCTION

➢ **Situation. Contexte et environnement de l'étude. Historique**

- Replacer l'étude dans une perspective temporelle. Déterminer le moment où le besoin est apparu. Historique de la question ou du problème
- Rappeler les faits qui ont conduit à proposer l'étude. Que faut-il savoir concernant le sujet ?
- Mettre en œuvre la méthode : Qui – Quoi – Quand – Où – Comment – Pourquoi (QQQOCP).

• **Motiver le choix du sujet**

→ Pourquoi est-il important de s'intéresser à la problématique ?

. Indiquer sa pertinence

→ Le sujet est-il pertinent et justifié ?

. Souligner son actualité.

→ Le sujet est-il actuel ? Que faut-il savoir pour comprendre le concept ?

→ Quelle est la documentation (études réalisées, ouvrages d'experts, articles, sites web...) ? Faire une analyse de contenu, puis une synthèse, des documents disponibles.

• **Formuler des hypothèses qui guideront dans la réflexion.**

➢ **Problématisation – Problème ou problématique – Mission à effectuer ou type d'étude**

Définition, caractérisation de la notion, conceptualisation

→ Quelle est la nature du problème (considérations financières, économiques, logistiques, sociologiques, sanitaires, politiques...) ?

→ Qualifier la problématique.

→ Est-elle de nature à susciter un intérêt au plan social, politique, sanitaire, économique ? Argumenter.

→ Quels acteurs de la vie sociale et politique l'étude concerne-t-elle (pouvoirs publics, département, région, municipalité...). Expliquer.

➢ **Objectifs de l'étude (attentes, attendus). Orientations. Annonce du plan**

→ Quel est l'objectif de l'étude, de l'enquête ? À quoi va-t-elle servir ?

→ Quelle est sa finalité ? Qui est-elle susceptible d'intéresser ?

→ Quels seront les utilisateurs ultérieurs ?

PREMIÈRE PARTIE : PRÉSENTATION DE L'ÉTUDE OU DE LA MISSION – CONCEPT OU NOTION À EXPLIQUER – DÉFINITION – CARACTÉRISATION

ANALYSE DE L'EXISTANT EN MATIÈRE D'INFORMATIONS – PRÉSENTATION ET ÉTAT DES LIEUX DES DONNÉES

- **Contexte. Ce qu'il faut savoir**
  - Historique

→ Une telle enquête a-t-elle déjà eu lieu ? Existe-t-il une documentation ?

  - Genèse du sujet

→ Présenter les informations nécessaires pour comprendre la mission.

  - Organigramme et/ou connaissance des organismes officiels et instituts en lien avec la mission

- **Présentation de l'étude, de la mission, des actions à mener**
  - État des lieux des données

- Préciser et présenter les sources de données sur lesquelles l'étude s'appuie

- Indiquer le travail à réaliser (collecte, tri, nettoyage, fusion, angle choisi...).

  - Moyens, outils à disposition de l'étudiant pour guider dans la réflexion

Les articles en ligne, les rapports officiels, la sitographie et la bibliographie vont compléter l'approche de la question.

  - Temps dont vous disposez, personnes, ressources

- **Finalité de l'étude, attentes (de l'étudiant, des tuteurs, de l'institution, de l'équipe pédagogique, des commanditaires)**
  - Y a-t-il un livrable envisageable ?
  - Dans quelle mesure l'étude permet-elle de mettre en œuvre les compétences acquises aux plans technique et scientifique, humain et relationnel, communicationnel ?

= Mettre en évidence l'intérêt et le bien-fondé du travail. Le valoriser.

DEUXIÈME PARTIE : ÉTAPES, ORGANISATION DU TRAVAIL – DÉMARCHE – MATÉRIEL ET MÉTHODE – CONSTRUCTION DE L'OUTIL PROPOSÉ

- **Organisation du travail**
  - Gestion du temps. Planning des activités
  - Calendrier annoté semaine par semaine selon les tâches effectuées
  - Diagramme de Gant pour montrer l'avancée des travaux.
  - Cahier des charges

→ Quelles sont les contraintes temporelles, financières, matérielles, humaines, logistiques… ?

- **Matériel et méthodes.**
  - Présentation du matériel utilisé
  - Avantages et inconvénients.
- **Choix de la méthode. Construction de l'outil proposé**
  - Quelle(s) est/sont la(les) méthode(s) choisie(s) ? Expliquer pourquoi
  - Indiquer en détail le projet
  - Fournir un échéancier le cas échéant
  - Donner les informations nécessaires pour comprendre le travail (liste des variables retenues, par exemple)
  - Mentionner les actions mises en place, les difficultés rencontrées
  - Évoquer les aptitudes développées pour y faire face.
- **Qualités relationnelles, esprit d'équipe, travail de groupe**

→ S'agit-il de promouvoir un travail individuel ou en équipe ?

→ Dans quelles conditions s'est déroulé le travail (ambiance, collaboration, apprentissage de nouveaux outils, autoformation…) ?

TROISIÈME PARTIE : PRÉSENTATION, STRUCTURATION DES RÉSULTATS – INTERPRÉTATION – RÉSOLUTION DU PROBLÈME

- **Mise en place de nouvelles sources d'informations, de moyens de communication inédits (infographie, datavisualisation, poster technique et scientifique…)**

- **Proposition de l'étudiant. Résolution du problème. Solutions proposées**

Analyse et interprétation des résultats obtenus

- **Discussion critique. Suggestions. Initiatives**
  - Mise en œuvre de la solution. Diffusion des résultats (réunions, journal interne de l'entreprise, communication interne ou externe…)
  - Notice
  - Mode d'emploi
  - Feuille de route pour guider un utilisateur.

CONCLUSION

- **Aboutissement de l'étude – Bilan**
  - Réalisations concrètes
  - Points négatifs
  - Points positifs.
  - Améliorations apportées par l'étude ou à apporter.

Si c'était à refaire, comment procéderiez-vous ?

- **Propositions**
  - Présentation panoptique des résultats obtenus
  - Poster scientifique
  - Plus-value ou valeur ajoutée du travail.
- **Élargissement, suite de l'étude, prolongements envisageables**

BIBLIOGRAPHIE – SITOGRAPHIE

- ***Citer un ouvrage***

Nom, Prénom, [date de la première publication] (date de l'édition utilisée). *Titre de l'ouvrage.* Lieu d'édition : Maison d'édition.

- ***Citer un article de revue***

Nom, Prénom (date). Titre de l'article. *Titre de la revue*. Numéro de la revue, p. 1-9.

- ***Citer un document en ligne***

Nom, Prénom (date). Titre de l'article. *Titre de la revue* [en ligne], numéro (s'il existe), URL : www.exemple.com, [consulté le + date]

- ***Citer un chapitre d'ouvrage collectif***

Nom, Prénom (date). Titre du chapitre, *in* NOM, Prénom du/des responsable(s) de l'ouvrage (dir.), *Titre de l'ouvrage*. Lieu d'édition : Maison d'édition, p. 1-9.

- ***Citer une traduction***

Nom, Prénom [date de la première publication] (date de l'édition utilisée). *Titre de l'ouvrage.* trad. Prénom Nom, Lieu d'édition : Maison d'édition.

ANNEXES

1.) Consultation des sites. Recherche d'informations

2.) Présentation des ressources en lien avec l'étude et des informations chiffrées

3.) Réalisation des tableaux de bord

- TABLE DES GRAPHIQUES **légendés : numéro des documents, titre, page, objet, sources, lieu et date.**

- GLOSSAIRE

---

[1] Jean-Claude Wydow, (1997, p. 42), dans *Créativité, mode d'emploi*, paru aux éditions d'Organisation, définit ainsi le processus créatif : « formulation du problème : inventaire exhaustif du champ du problème posé [...] ; purge : mise de côté des idées a priori apparues lors de la formulation du problème ; imprégnation : prise en charge affective du problème par le chercheur ; divergence : évocation de symboles, d'images, de stimuli qui recèlent une forte probabilité d'utilité ; croisement : mise en relation successives de chacun des matériaux évoqués avec le champ du problème ; cette phase consiste dans le décodage de la production symbolique précédente. [...] Les solutions brutes seront sélectionnées

en regard d'une grille de critères. ».

[2]
___ Je renvoie à l'ouvrage de vulgarisation d'Olivier Reboul, *Introduction à la rhétorique*, (1991) ; il définit la fonction heuristique comme l'art d'« inventer une solution » et la fonction herméneutique comme l'art « d'interpréter les textes et les discours » ou encore une « théorie qui vise à comprendre », p. 8-9.

[3]
___ Reboul explique l'éristique dans le chapitre « La rhétorique et les sophistes », dans *Introduction à la rhétorique*, (*op. cit.* ; p. 19-20) : « partant du principe qu'à tout argument on peut en opposer un autre, que sur tout sujet on peut soutenir le pour et le contre, il enseigne la technique éristique, l'art de triompher dans une discussion contradictoire (« éristique » vient de *éris*, querelle) ».

[4]
___ Renée et Jean Simonet, dans *L'argumentation. Stratégies et tactiques* (1990, p. 15-16), rappellent : « Argumenter, ce n'est pas simplement affirmer une idée, une opinion... c'est aussi prouver, justifier ce qu'on affirme. Argumenter, ce n'est pas « démontrer », [...] elle présente toujours une marge d'incertitude, de subjectivité. [...] Argumenter, c'est motiver : donner des motifs et des raisons, convaincre des personnes ».

[5]
___ Je renvoie au chapitre intitulé « L'hexamètre de Quintilien. Comment être plus efficace ? », dans *L'organisation* de Benoît Pommeret, (2017). L'auteur rappelle que ces questions fort simples en apparence « Quoi, qui, où, quand, comment, combien, pourquoi » peuvent servir à établir un guide d'entretien pour la résolution de problème. Il précise : « L'outil permet de décrire une situation dans sa globalité ou en en cernant toutes les composantes. [...] Avant de l'utiliser, il faut bien délimiter le périmètre de l'étude et son objectif. Il s'agit de faire un constat d'une situation et d'en comprendre les tenants et les aboutissants. On l'utilise dans le cadre d'un diagnostic d'une organisation (un service, un processus, etc.). On utilise le QQOQCCP dans le cadre d'une résolution de problème », (p. 42-43).

[6]
___ Franck Plasse, dans l'ouvrage *Storytelling. Enjeux, méthodes et cas pratiques de communication narrative* (2015), rappelle les composantes cognitive, affective, conative propres au fait de raconter une histoire ; il souligne les mécanismes d'apprentissage et de mémoire ainsi sollicités : « alerte, attention, désengagement, encodage, rappel des éléments stockés permettant de reconstituer le souvenir » (p. 17-19).