

AFFINER LES ÉTAPES ENTRE L'OBSERVATION ET LA FORMULATION DU PROBLÈME

Souvent les acteurs de l'innovation sociale qui agissent sur les défis de société partagent une même approche : celle du faire. Ancrés dans l'action, ils portent leurs efforts prioritairement sur leur solution, qu'ils conçoivent, expérimentent et déploient en lien avec des besoins sociétaux mal satisfaits. Les étapes pour y parvenir sont dûment identifiées : diagnostic → problème → solution. Mais cette culture est porteuse d'un impensé : derrière l'apparente linéarité de la méthode se cache une inversion, qui conduit à partir des solutions pour définir les problèmes. Les diagnostics confirment des intuitions, et les besoins justifiant des réponses déjà construites sont objectivés. La manière de poser le problème devient alors invisible. Or, problématiser doit nous conduire à déconstruire certaines idées pour identifier les différentes dimensions sur lesquelles agir. Nous défendons que bien poser le problème, c'est déjà prendre position et proposer une solution.

PROPOSITION D'UNE GRILLE D'APPROCHE DES ENJEUX DE PROBLÉMATISATION

LA MISE EN DÉBAT DÉMOCRATIQUE ET COLLECTIVE

1. Mettre en débat

- Faire exister le problème dans l'espace public.
- Pluraliser les points de vue.

2. Mettre en miroir

- Révéler une vision subjective à partir des vécus des victimes, des usagers, des citoyens.
- Exprimer une vision objective à partir des connaissances académiques, les données statistiques et enquêtes.

3. Faire émerger une vision intersubjective

- Rendre visibles les désaccords, expliciter les valeurs et biais derrière les faits, sortir des lectures morales qui rompent le dialogue.
- Le problème devient un objet politique partagé et non un fait imposé.

Limite → Les vécus sont disqualifiés comme « subjectifs » et les données sont présentées comme « neutres » alors que les deux sont situés.

LA MISE EN PERSPECTIVE

4. **Mettre en perspective :** identifier l'origine du problème

→ À partir des situations, identifier le degré et la nature des contraintes sur l'agir individuel ou collectif.

→ Ne pas confondre symptômes et causes profondes. Identifier les contraintes relevant du système.

5. **Mettre en tension les échelles d'action**

→ Penser les responsabilités individuelles : identifier les intérêts individuels et particuliers en jeu, penser la responsabilité de chacun et le sens donné à l'action.

→ Penser les structures et les déterminants sociaux : identifier les problèmes du système qui encadrent et conditionnent les pratiques des individus, en termes de champ, de culture ou encore de norme.

6. **Faire émerger une vision interdépendante et causale**

→ Articuler individus et structures, rendre visibles les cadres dominants, croiser les échelles (micro, méso, macro).

→ Le problème se révèle systémique, donc transformable autrement.

Limite → La sur-responsabilisation des individus et l'invisibilisation des structures et déterminismes sociaux peuvent mener à des solutions correctives sans transformer les systèmes.

LA FORMALISATION DU PROBLÈME À RÉSOUDRE

7. **Mettre en partage et politiser la formulation du problème**

→ Risque à sécuriser : un problème mal formulé peut rendre les solutions à mettre en œuvre inopérantes.

→ Mise en intelligibilité de ce qui constitue un « problème » à partir de l'explicitation des jeux politiques à l'œuvre au moment de l'énoncé et du portage du problème.

8. **Mettre en tension l'énonciation du problème**

→ Dire le problème : formaliser la manière de l'énoncer (média, relais...) et de le porter (lobbying, etc.).

→ Penser le problème : formaliser ce « problème » dans les énoncés (lexique, formulation du problème, récit, construction du sens...).

9. **Faire émerger une vision appropriée et partagée**

→ Expliciter : qui parle, et au nom de quoi, visualiser la complexité sans la minimiser, ouvrir des espaces de compréhension collective.

→ Le problème devient appropriable, donc les leviers d'actions sont mieux partagés.

Limite → Storytelling simplificateur, effets de bulle et d'entre-soi avec des solutions qui sont déjà en germe dans l'énoncé et la formalisation du problème.

Principe transversal : veiller aux équilibres



La mise en débat démocratique et collective

→ Trop de débat : instabilité, conflit sans issue

→ Pas assez de débat : invisibilisation des vécus



La mise en perspective

→ Accent mis sur le système : paralysie, abstraction

→ Pas assez de système : solutions superficielles



La formalisation du problème à résoudre

→ Trop de formalisation/partage : technicisation, perte du politique

→ Pas assez de formalisation/partage : manque d'appropriation collective