

L'art de poser des questions efficaces

Inspiré de THE ART OF POWERFUL QUESTIONS:
Catalyzing Insight, Innovation, and Action
par Eric E. Vogt, Juanita Brown et David Isaacs



L'importance d'une bonne question

« Si je disposais d'une heure pour résoudre un problème et que ma vie en dépende, je consacrerai les 55 premières minutes à définir la question appropriée à poser, car une fois cela fait, je pourrais résoudre le problème en moins de cinq minutes. »

— ALBERT EINSTEIN



Questions

- Comment vous voyez la prise en charge de votre urgence si vous habitez une zone éloignée?
- Pourquoi un service de soins mobile serait efficace pour les zones lointaines?



Questions

- Sujet: la participation de la société civile
- Question: Est ce que la participation de la société civile dans le domaine de la santé a donné des résultats?
- Quelles sont vos attentes auprès de la société civile?



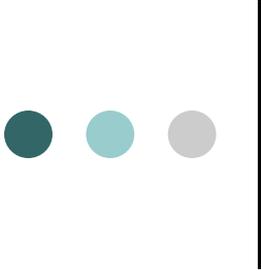
Questions

- **L'équité en matière d'accès aux soins :**
- 1- c'est permettre à toute la population d'accéder gratuitement (ou moyennant un ticket modérateur supportable) aux soins nécessaires principalement dans les structures sanitaires publiques?
- 2- c'est permettre à toute la population de disposer d'un ensemble de prestataires et d'infrastructures sanitaires publiques et/ou privées capables de prendre en charge la majeure partie des problèmes de santé même si certains soins ne sont pas pris en charge?



À quoi tient l'efficacité d'une bonne question?

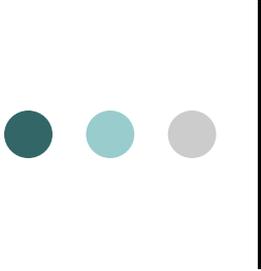
- Doit atteindre les gens sur leur terrain
- Il faut que la question soit simple, claire et précise
- Les questions les plus stimulantes sont celles qui font intervenir les valeurs, les espoirs et les idéaux des gens
- Orienter la question vers l'examen des possibilités (énergisant), plutôt que seulement les problèmes (paralysant)



Efficacité (suite)

Une bonne question...

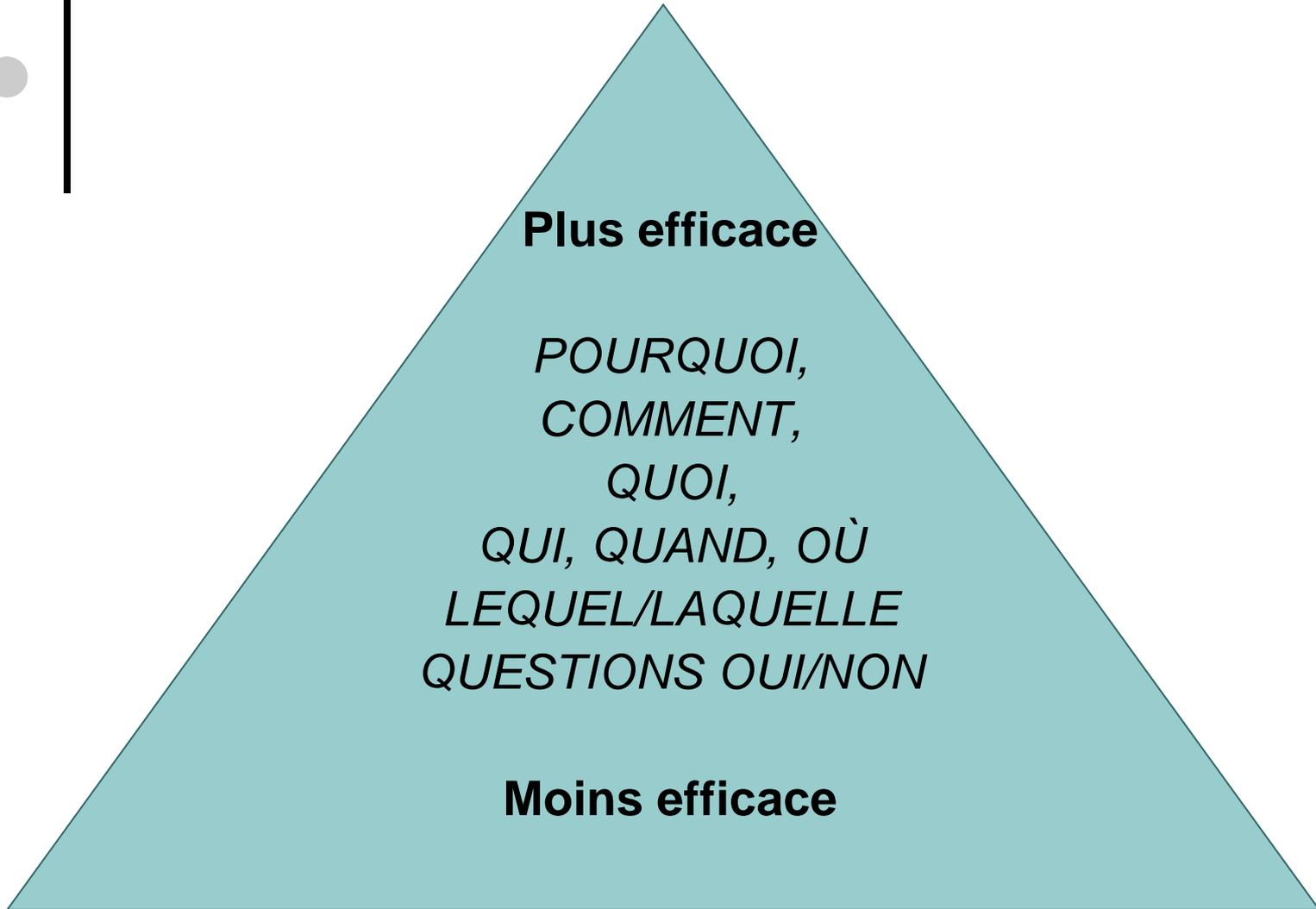
- suscite la curiosité
- encourage une conversation réflexive
- force à réfléchir
- encourage la créativité et la suggestion de nouvelles possibilités
- est créatrice d'énergie et donne une impulsion
- concentre l'attention et précise la recherche de solutions
- est bien assimilée par les participants
- touche à un sens profond
- inspire d'autres questions



3 éléments d'une question

1er élément - La construction d'une question

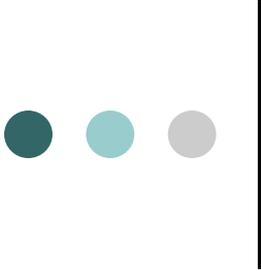
- Est-ce une question à laquelle on répond par oui ou par non?
- Une question où l'on fait un choix entre deux réponses – Dilemmes
- Commence-t-elle par une forme interrogative, telle que Qui, Quoi ou Comment?



Plus efficace

POURQUOI,
COMMENT,
QUOI,
QUI, QUAND, OÙ
LEQUEL/LAQUELLE
QUESTIONS OUI/NON

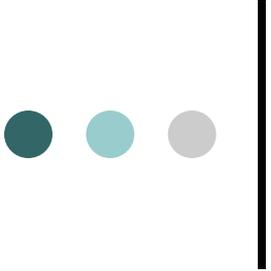
Moins efficace



Construction d'une question (suite)

2e élément: La portée d'une question

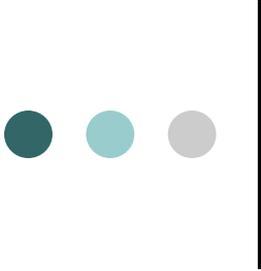
- Pour rendre vos questions plus efficaces, définissez et clarifiez leur portée de manière aussi précise que possible, de manière à ce qu'elles ne dépassent pas les limites réalistes et les besoins de la situation à laquelle vous avez affaire.
- Évitez de donner trop d'ampleur à votre question.



Construction d'une question (suite)

- **3e élément: le public cible**

- À qui s'adresse cette question?
- Est-elle adaptée, est-ce qu'elle correspond aux intérêts et préoccupations du public visé?
- Est-ce que la question correspond aux compétences du public visé?



Exemples

Rendez-vous stratégique de l'INM sur la santé

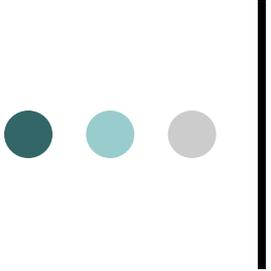
1. La santé : une responsabilité individuelle ou collective ?
2. Le rôle de l'État : prévenir ou guérir ?
3. L'accès aux soins : le privé ou le public ? Et une troisième voie ?
4. Le financement : payer plus cher ou réduire l'offre de services ?
5. Qui décide : les bureaucrates, les médecins, les politiciens ou les citoyens ?



Exemples (suite)

Rendez-vous des générations

1. La société québécoise vieillit. C'est une chance ou un problème et pourquoi?
2. Comment les jeunes vont tirer leur épingle du jeu dans une société vieillissante?
3. À quelles conditions les aînés pourront-ils demeurer actifs dans la société?



Dialogue sociétal: À la recherche de l'or

« Trouver des questions stratégiques est un peu comme chercher de l'or.

Il faut vraiment vouloir le trouver; il faut être curieux; et il faut créer un sentiment d'anticipation, même si personne ne peut savoir d'avance si l'on trouvera de l'or. Vous partez dans la direction générale du territoire où vous pensez qu'il peut y avoir de l'or, armé de vos meilleurs outils, de votre expérience, et de vos instincts. ».