

EDITO



Éloge de la méthode

La méthode consiste à avoir une démarche ordonnée. La méthode comprend l'art de poser et de se poser les bonnes questions, d'identifier les enjeux et les risques en connaissance de cause et en prenant en compte tous les éléments. Albert Einstein disait : « **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** » .

Un des points faibles de la culture tunisienne, qu'on retrouve chez beaucoup de dirigeants et de cadres, est la précipitation dans les prises de décision.

Sans méthode et sans rigueur, aucun travail ne peut mener logiquement à l'efficacité. Être efficace sans méthode relève du pur hasard et ne peut être ni reproductible ni durable.

Pour être méthodique, il faut posséder une bonne maîtrise technique du travail à accomplir, être capable de prendre en compte toutes les implications de la question étudiée et, au moins, posséder une bonne approche de résolution des problèmes.

En obligeant de comprendre avant de décider, l'approche méthodique de résolution des problèmes permet de préserver contre la précipitation et les décisions mal étudiées.

Si, d'une façon générale, la rationalité de résolution des problèmes est sujette à des biais qui lui font subir des limites (rationalité limitée), la rationalité des décisions sous l'emprise de l'urgence ou dans un environnement de stress élevé risque d'être encore plus limitée.

La démarche de résolution des problèmes peut être structurée en six étapes :

(1) L'identification du problème : se poser les bonnes questions pour bien définir le problème pertinent, comprendre les causes (racines du problème) et définir les objectifs de la solution du problème. **Attention : si on se trompe à ce stade, tout le reste du travail risque de s'avérer erroné.**

L'analyse des données peut aider à comprendre les racines du problème et identifier les corrélations qui expliquent le déclenchement des situations de crise et les facteurs déclencheurs de risque.

(2) L'identification des parties concernées et de la responsabilité en jeu pour, éventuellement, les impliquer dans la définition et la résolution du problème.

(3) L'identification des solutions alternatives compte tenu des fins et des moyens : à ce niveau, en plus de la réflexion, il est important de recourir à la concertation avec les autres et à la consultation des personnes qui ont de l'expertise et de l'expérience et qui peuvent aider dans l'identification des solutions possibles.

L'existence d'une base de solutions et de protocoles de résolution de problèmes similaires ayant produit de bons résultats est d'une grande utilité pour le choix d'une solution pertinente et judicieuse.

Il faut bien admettre que **sur ce chapitre, l'Intelligence Artificielle sera d'une puissance redoutable et inégalée.**

(4) Appréciation des conséquences : il convient de recenser les avantages et les inconvénients de chacune des solutions envisageables. **La mise en perspective des conséquences des solutions envisageables et des développements induits permet d'anticiper les risques et de cerner les difficultés subséquentes** et de prendre en compte tous les aspects et les implications du problème étudié.

(5) Solution retenue raisonnée et étayée : on doit être capable de démontrer la validité de la solution retenue y compris à l'égard de la compliance.

(6) Le pilotage des résultats et la capacité de résilience (d'adaptation continue) : La solution retenue doit faire l'objet d'un pilotage pour s'assurer de sa pertinence. Si la solution s'avère inefficace, il convient de se remettre en question pour vérifier s'il convient de la réviser.

L'aptitude à résoudre les problèmes et à améliorer ses capacités de résolution des problèmes est fonction de la capacité de capitaliser les enseignements d'expérience et d'enrichir sa base de solutions et de protocoles appropriés et adaptés au problème à résoudre et d'apprendre et de comprendre tout seul ou avec l'aide d'autrui, tout au long de la vie.

Abderraouf YAICH