

# Mise en contexte

Cours 02 – 2e partie

Unité de cours : Méthodologie 1

Enseignantes : Francesca Bosisio, Silna Borter

Développé sur la base d'un cours préexistant de Florian Dufour et Silna Borter

# La mise en contexte

Si c'est au début, c'est pour planter le décor...



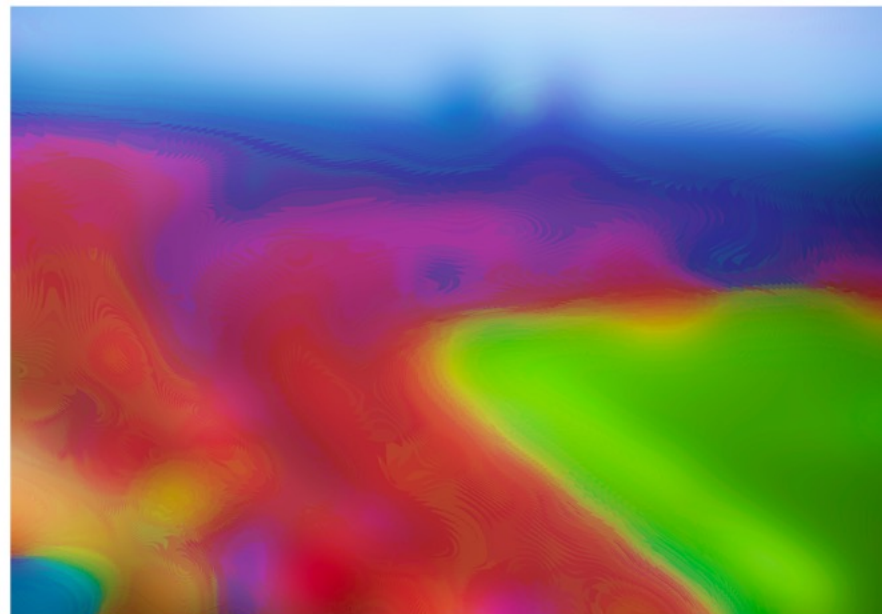
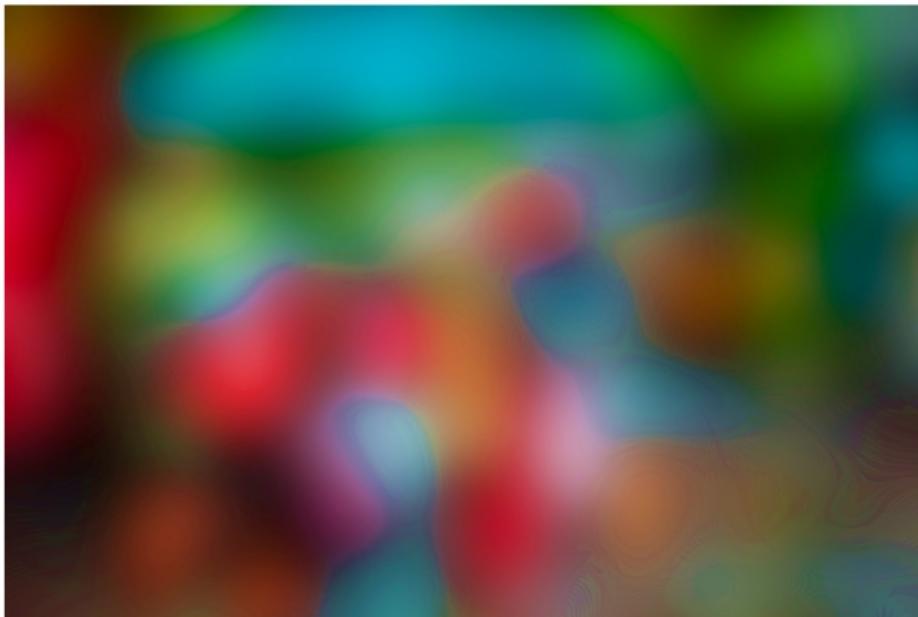
Si c'est au début c'est pour planter le décor...



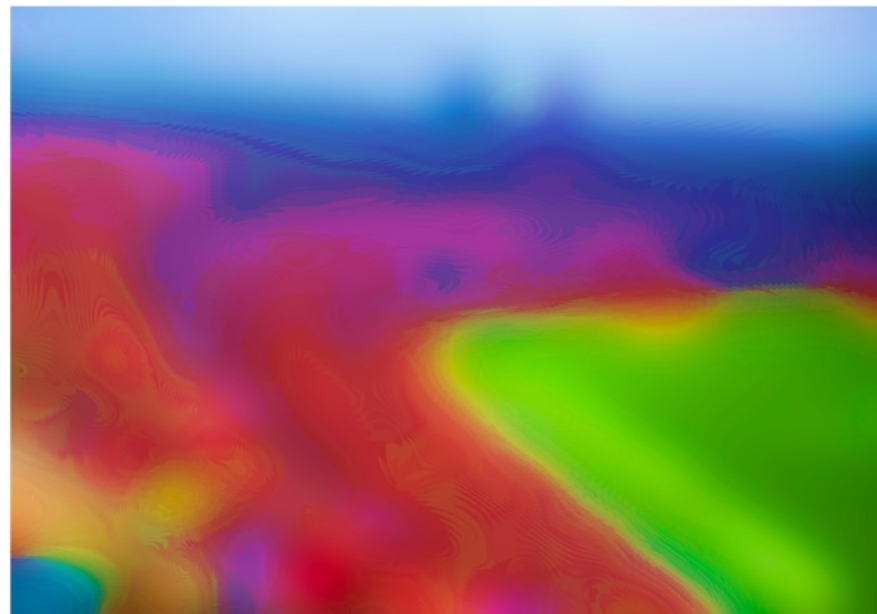
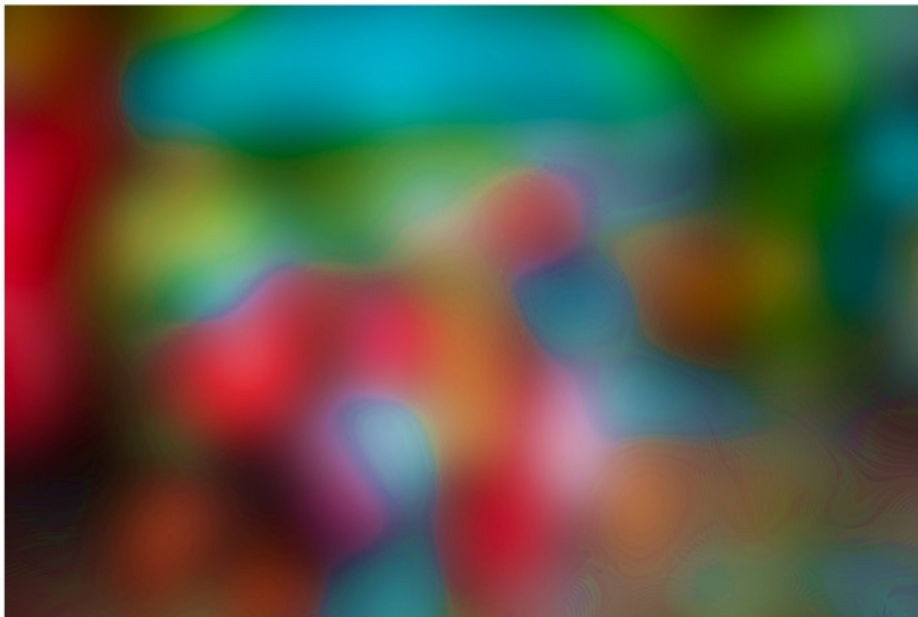
# De l'importance du contexte...

- Vidéo 1 cyberlearn
- Vidéo 2 cyberlearn

Si c'est au début c'est pour planter le décor... **et guider la compréhension, il faut être précis-e!**



Si c'est au début c'est pour planter le décor... et guider la compréhension, il faut être précis-e!



**Démarchage du client / Fidélisation du client**



Si c'est au début c'est pour planter le décor... et guider la compréhension, il faut être précis-e!



**Démarchage du client / Fidélisation du client**

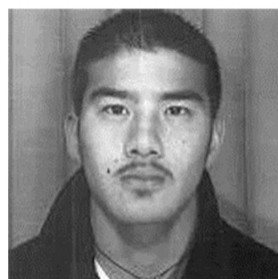
# Exemple

Une équipe de sport veut que les gens viennent au stade



# Exemple

Une équipe de sport veut que les gens viennent au stade



<https://www.fcpc.ch>



<https://www.fcbarcelona.fr/fr/club/identite/ecusson>  
<https://www.infobae.com/america/deportes/futbol-europeo/2020/10/27/quien-es-carlos-tusquets-el-sucesor-de-bartomeu-en-el-barcelona-por-cuanto-tiempo-seria-presidente-interino/>



[https://fr.wikipedia.org/wiki/Fichier:Bulls\\_de\\_Chicago\\_logo.svg](https://fr.wikipedia.org/wiki/Fichier:Bulls_de_Chicago_logo.svg)  
<https://www.dailyherald.com/sports/20200515/rozner-jerry-reinsdorf-is-many-things-but-heartless-is-not-one-them>



[https://fr.wikipedia.org/wiki/Fichier:Logo\\_Rugby\\_Nouvelle-Z%C3%A9lande.svg](https://fr.wikipedia.org/wiki/Fichier:Logo_Rugby_Nouvelle-Z%C3%A9lande.svg)  
<https://fijisun.com.fj/2019/07/11/relationship-between-fiji-and-new-zealand-rugby-unions-is-stronger-than-ever-says-nzru-president-bill-osborne/>

# Exemple

Le **nom du club** est un club omnisports..... section principale.... Créée en .... s'est alors développé pour atteindre de nos jours...

Le **nom du club** fait partie des ..... chiffre d'affaires de **chiffre** (référence) mais recul de **chiffre**.... Perte supérieure à la perte moyenne des autres.....

Le président intérimaire du **nom du club**, M. **prénom nom**, en poste depuis **date** souhaite comprendre..... et trouver des solutions, notamment innovantes, permettant de, *a minima*, ... d'ici à fin 2022 de...

Le président du **nom du club** et les cadres dirigeant-e-s sont conscient-e-s de l'impact de .... mais... Ils ont émis les pistes d'interprétation suivantes ..... mais ils souhaitent se baser sur une étude plutôt que sur l'intuition afin de prendre les mesures les plus pertinentes possibles afin d'atteindre leur objectif.

# La mise en contexte

## Définition

- La mise en contexte n'est ni une science, ni une théorie, c'est une nécessité.
- La mise en contexte est une sorte de formalisation, de «contrat», attestant par écrit du fait que les tenants et aboutissants de la situation à étudier ont bien été identifiés, décrits et qu'ils sont clairs pour tout le monde.
- Le contexte contient les éléments factuels, directement observables, nécessaires à la compréhension du problème.

# Le kit de survie des questions indispensables

1. A quoi voit-on concrètement qu'il y a un problème ?
2. A qui est-ce que cela pose problème ?
3. Depuis combien de temps observez-vous ce problème ?
4. Où est-ce que le problème se situe ?
5. A quoi verrait-on que le problème a été résolu ?

# Et encore... l'examètre de Quintilien

Cet outil, parmi les basiques, permet de poser des questions systématiques, pour décrire une situation sous tous ses angles.

- **Quoi.** Quel est le problème ? Quelle est la situation à faire évoluer ?
- **Qui.** Qui est concerné ? Quelle fonction ?
- **Où.** A quel endroit géographique ? A quelle étape du processus ?
- **Quand.** Quand cela se passe-t-il ? À quelle fréquence ?
- **Comment.** Comment cela se caractérise ? Quels symptômes, effets ?
- **Combien.** Combien de fois ? Quelle volumétrie ? Combien de temps ?

Pour chaque réponse à ces questions, on peut demander pourquoi, pour appréhender les causes à l'origine de l'événement.



# Ces questions vont vous permettre de définir...

- La nature du problème
- Les indicateurs pertinents
- Les parties prenantes / acteurs impliqués sur le terrain
- Le périmètre temporel pertinent
- Le périmètre «géographique» pertinent
- ... et vous donneront de précieuses clés de lecture

# Pas de problème, pas d'étude...

- L'identification de ces signaux est fondamentale pour un travail d'analyse
- Si de tels signaux ne sont pas identifiables, il vaut mieux renoncer à investiguer
- On ne peut pas résoudre un problème qui n'existe pas ou qui n'est pas formulable



<https://hubblecontent.osi.office.net/content/vc/latest/ui/index.html?>

# En situation

Lorsque votre interlocuteur au sein d'une organisation vous explique l'analyse qu'il aimerait vous confier, le résultat est souvent confus :

- on vous parle de **plusieurs problèmes** à la fois ;
- il faudrait régler tous les problèmes de l'entreprise ;
- vous avez l'impression que **l'on ne vous dit pas tout** ;
- vous avez le sentiment que l'on ne comprend pas ce que vous faites, que l'on vous confie des questions **opérationnelles/stratégiques**...



<https://hubblecontent.osi.office.net/contentsvc/latest/ui/index.html?>

# En situation

La solution à cela passe par la **mise en contexte**.



<https://hubblecontent.osi.office.net/contentsvc/latest/ui/index.html?>

# Exemple (malheureusement vrai)

Un étudiant a un «coup de cœur» pour une association s'occupant du handicap. Il lui propose d'étudier comment rendre le bénévolat plus attractif auprès des jeunes.

Il s'aperçoit au milieu de son travail que l'association compte deux fois plus de bénévoles que toutes les autres qui lui sont comparables. Elle est donc exemplaire.

Il ne trouve plus rien à recommander à l'association. Son dossier est vide et son module échoué.

Quelle(s) erreur(s) cet étudiant a-t-il commis(es) ?



# Exemple (malheureusement vrai)

Un étudiant a un «coup de cœur» pour une association s'occupant du handicap – et souhaite absolument lui proposer les «solutions» qu'il a déjà avant d'étudier le terrain. Il lui propose d'étudier comment rendre le bénévolat plus attractif auprès des jeunes – sans s'intéresser à la situation spécifique (le contexte) de l'association.

Il s'aperçoit au milieu de son travail – car il a planifié son étude trop tardivement - que l'association compte deux fois plus de bénévoles que toutes les autres qui lui sont comparables. Elle est donc exemplaire – il pourrait étudier «en quoi» l'association est exemplaire, ce qui répondrait à sa question de départ (comment inciter les jeunes à faire du bénévolat), mais cela supposerait de remettre ses idées préconçues en question.

Il ne trouve plus rien à recommander à l'association. Son dossier est vide et son module échoué.

# Exemple (malheureusement vrai)

Un étudiant a un «coup de cœur» pour une association s'occupant du handicap – il effectue une brève analyse de sa situation et de son positionnement pour identifier ses enjeux actuels et identifier un vrai problème utile à l'association. Il lui propose d'étudier comment rendre le bénévolat plus attractif auprès des jeunes – alors qu'il s'attendait à un problème de recrutement de bénévoles, il s'aperçoit que la communication digitale de l'association est plus faible que celle de sa concurrence. Il s'aperçoit au milieu au début de son travail que l'association compte deux fois plus de bénévoles chez les jeunes que toutes les autres. Elle est donc exemplaire – il propose à l'entreprise d'évaluer plutôt l'efficacité de sa communication digitale et réorganise son étude en fonction.

# Exercice

There4you -> me l'envoyer

Et par la suite, si vous le souhaitez, vous pouvez choisir deux autres exercices parmi ceux proposés -> cf. le corrigé

HE<sup>VD</sup>  
IG

HAUTE ÉCOLE  
D'INGÉNIERIE  
ET DE GESTION  
DU CANTON  
DE VAUD