

Posture de l'explorateur

Sortir du syndrome de la bonne idée

Enquêteur

CONTEXTE

Sommes-nous en train de chercher à confirmer notre idée, ou à vraiment comprendre le problème vécu par les gens ?

Accepter de remettre en question une idée à laquelle on s'est attaché, sortir du bureau pour confronter ses intuitions au terrain.

Adopter une posture d'explorateur, c'est partir à la rencontre des personnes impactées, sans idée préconçue à défendre.

ETAPES

- 1 Identifie qui est vraiment impacté par le problème que tu penses avoir identifié.
- 2 Va à leur rencontre sur leur terrain, pas dans un cadre artificiel ou seulement en ligne.
- 3 Fais-les verbaliser leurs besoins dans leurs propres mots, sans leur souffler de réponse.
- 4 Écoute pour comprendre, pas pour confirmer ce que tu penses déjà savoir.
- 5 Affine le couple problème/solution à partir de ce que tu as vraiment entendu.

CRITERES A MAITRISER

L'équipe accepte de voir son idée initiale remise en question · Les personnes rencontrées sont vraiment impactées ·

Le couple problème/solution évolue après chaque rencontre

DEUX POSTURES FACE AU TERRAIN

SYNDROME DE LA BONNE IDÉE	POSTURE DE L'EXPLORATEUR
Cherche à confirmer son intuition.	Cherche à comprendre le problème.
Reste au bureau, imagine les besoins.	Va sur le terrain, écoute les besoins.
Défend son idée face aux objections.	Accueille les objections comme des données.
Pose des questions fermées, orientées.	Pose des questions ouvertes, fait verbaliser.

Posture de l'explorateur

Éviter le syndrome Castafiore

Enquêter

CONTEXTE

Comme la Castafiore amoureuse de sa propre voix, on peut tomber amoureux de sa solution plutôt que du problème qu'elle résout.

Tomber amoureux du problème, jamais de la solution : la solution doit rester jetable, le problème doit rester sacré.

La vérité ne vient ni des experts, ni de soi-même : elle vient du marché, de ce que les gens font et disent vraiment.

LE SYNDROME CASTAFIORE

Tomber amoureux de sa voix (sa solution) plutôt que de la mélodie qu'on cherchait à jouer (le problème).

AMOUREUX DE SA SOLUTION	AMOUREUX DU PROBLÈME
Défend sa solution même face aux preuves du contraire.	Est prêt à jeter sa solution si le problème n'est pas résolu.
Cherche à améliorer une solution qui ne marche pas.	Cherche à mieux comprendre pourquoi ça ne marche pas.
La solution devient son identité, difficile à lâcher.	Le problème reste la boussole, la solution reste jetable.

D'OÙ VIENT LA VÉRITÉ ?

Ni des experts, ni de soi-même : elle vient du marché.

3

Soi-même / l'équipe

Biais de confirmation garanti. Utile pour formuler des hypothèses, jamais pour les valider.

2

Les experts

Apportent un cadre et des repères, mais n'ont pas vécu le problème comme le client.

1

Le marché

Ce que les gens font et disent vraiment, en conditions réelles. La seule vraie preuve.