



# RISK DOCTOR NOTE D'INFORMATION

## COMMENT POSER LES BONNES QUESTIONS

© July 2010, Dr David Hillson PMP HonFAPM

david@risk-doctor.com



Le sigle habituel pour indiquer une question est le point d'interrogation (« ? »), et il indique bien l'incertitude qui est associée à tous les risques. Comme le risque est « l'incertitude qui compte », il existe toujours au moins quatre questions auxquelles il faut répondre pour chaque risque :

- *Qu'est ce qui est incertain ?*
- *Quel est le degré d'incertitude ?*
- *Pourquoi est-ce qu'il compte ?*
- *Quel en est l'importance ?*

Mais il existe bien d'autres questions soulevées par le risque, et ce lien entre le risque et les questions implique que tous ceux qui ont une responsabilité dans le management des risques doivent savoir comment poser les bonnes questions – et savoir y répondre. Il va de soi que nous avons tous bien l'habitude de poser et de répondre aux questions dans notre vie de tous les jours, et nous serions tentés de croire que tout le monde possède la talent de poser des questions. Ceci n'est pas nécessairement aussi évident que nous pourrions le croire.

Il y a des catégories de questions qui correspondent à des objectifs différents. Certaines questions fournissent une structure, d'autres dirigent un flux, et d'autres contribuent à arriver à une conclusion. Voici des exemples de ces catégories de questions :

- *Des questions ouvertes*, qui servent à récolter des informations et des faits, par exemple « qu'est-ce qui vous trouble ou vous inquiète dans cette situation ? »
- *Des questions probantes*, pour obtenir des détails supplémentaires, telles que « pourriez-vous m'expliquer pourquoi vous trouvez ceci important ? »
- *Des questions hypothétiques*, pour suggérer une façon d'agir ou pour présenter des idées nouvelles, avec comme exemple : « Si vous pouviez obtenir des fonds ou des ressources supplémentaires comment pourriez-vous en profiter ? »
- *Des questions réfléchies*, pour vérifier la compréhension, comme par exemple : « Est-ce donc exact que vous donneriez la priorité aux domaines les plus critiques en vous assurant que tout le monde sache ce qui est le plus important ? »
- *Des questions fermées* pour arriver à un accord, un engagement et une conclusion – « Quand allez-vous en parler avec votre équipe et avec le client ? »

Ce groupe de types de questions est souvent structuré en « entonnoir à questions ». L'entonnoir commence par un grand espace de *questions ouvertes* amenant à toute une gamme de possibilités, et s'affine sur les *questions probantes et hypothétiques* pour ajouter l'information manquante, aider à la compréhension et proposer de nouvelles façons d'aborder la situation. Puis, l'entonnoir se concentre sur les réalisations grâce aux *questions réfléchies* garantissant que tous les points importants ont été pris en compte, et se termine par les *questions fermées* pour aboutir à un accord sur la façon de procéder

L'entonnoir à questions est un bon cadre pour structurer un entretien sur les risques, en commençant par les préoccupations générales et en terminant avec des risques bien définis et des idées sur comment y répondre. Il existe une relation entre cette structure et le processus de management des risques :

- L'identification des risques utilise des *questions ouvertes* pour trouver les domaines à prendre en compte
- L'évaluation des risques utilise des *questions probantes et hypothétiques* pour déterminer les risques qu'il faut traiter en priorité
- Le développement des réponses aux risques utilise des *questions réfléchies et fermées* pour nous aider à choisir et prendre les actions.

Le processus de management des risques concerne l'exploration des risques que nous allons affronter, tout en essayant de les comprendre et de considérer les bonnes réponses pour les gérer. Ce processus repose sur le questionnement. Cependant, pour obtenir des réponses appropriées, il faut savoir correctement poser les bonnes questions.

---

Pour faire des commentaires sur les idées présentées ci-dessus, ou pour obtenir des détails sur le management efficace des risques dans les projets, contactez le Risk Doctor ([info@risk-doctor.com](mailto:info@risk-doctor.com)), ou visitez le site Web du Risk Doctor ([www.risk-doctor.com](http://www.risk-doctor.com)).

Traduit et adapté par Crispin (« Kik ») Piney PgMP ([kik@PROJECT-beneFITS.com](mailto:kik@PROJECT-beneFITS.com)) et Rose-Hélène Humeau PMP ([humeaurh@pmi-fr.org](mailto:humeaurh@pmi-fr.org)).