

# « CONSTRUIRE VOTRE LISTE UNIQUE DE PROBLÈMES »

## 1 - Pourquoi mettre en place une « LUP »

### Notre capacité à oublier

Observer les problèmes c'est bien beau, mais il faut aussi s'en souvenir

La première chose que vous devez faire, c'est tout simplement de noter vos problèmes quelque part et dans un endroit unique

La pire chose qui puisse vous arriver, c'est d'avoir identifié un problème important et de l'oublier

On oublie très vite !

C'est d'ailleurs ce qu'a illustré Herman Ebbinghaus - philosophe allemand et père de la psychologie expérimentale - en 1885 avec la courbe de l'oubli.

Au bout d'une heure, on ne retient que 44% des informations, 33% au bout d'un jour, 25% au bout d'une semaine et 21% au bout d'un mois.

Autant dire que si vous ne notez pas les choses et si vous ne les relisez pas de temps en temps, ce sera perdu.

### Une ressource essentielle pour innover

L'innovation, c'est la solution à un problème

Problème = problème technique ou besoin non satisfait

S'il n'y a pas de problème, il n'y a pas d'innovation

La valeur de votre produit perçue par un utilisateur est avant tout liée au problème

que vous solutionnez pour lui

Celui qui arrive à identifier des problèmes, les comprendre et s'en souvenir a un avantage sur les autres pour agir et innover

## 2 - La liste unique des problèmes

### Plusieurs types de problèmes

Les problèmes qui existent déjà et que vous connaissez

Ceux-là, ça vaut le coup de les inventorier une bonne fois pour toutes pour ne pas risquer de les oublier

Les problèmes qui existent, mais que vous découvrez au fil de l'eau

Ceux-là, il faut les saisir au vol pendant qu'ils vous passent par la tête

Une note, un croquis, une photo, une vidéo, un message audio

L'important est de recueillir un maximum d'informations utiles par la suite

### Une LUP par produit

On travaille généralement par produit : relire ses notes avant d'attaquer une nouvelle phase du projet

- Avant de lancer un nouveau projet : résoudre le problème
- Le développement du produit : garder l'œil attentif sur les risques
- Le brief marketing : valoriser votre offre malgré ces problèmes identifiés et lever d'éventuelles objections
- La commercialisation : donner des informations avec d'éventuelles solutions palliatives

### Une première analyse rapide

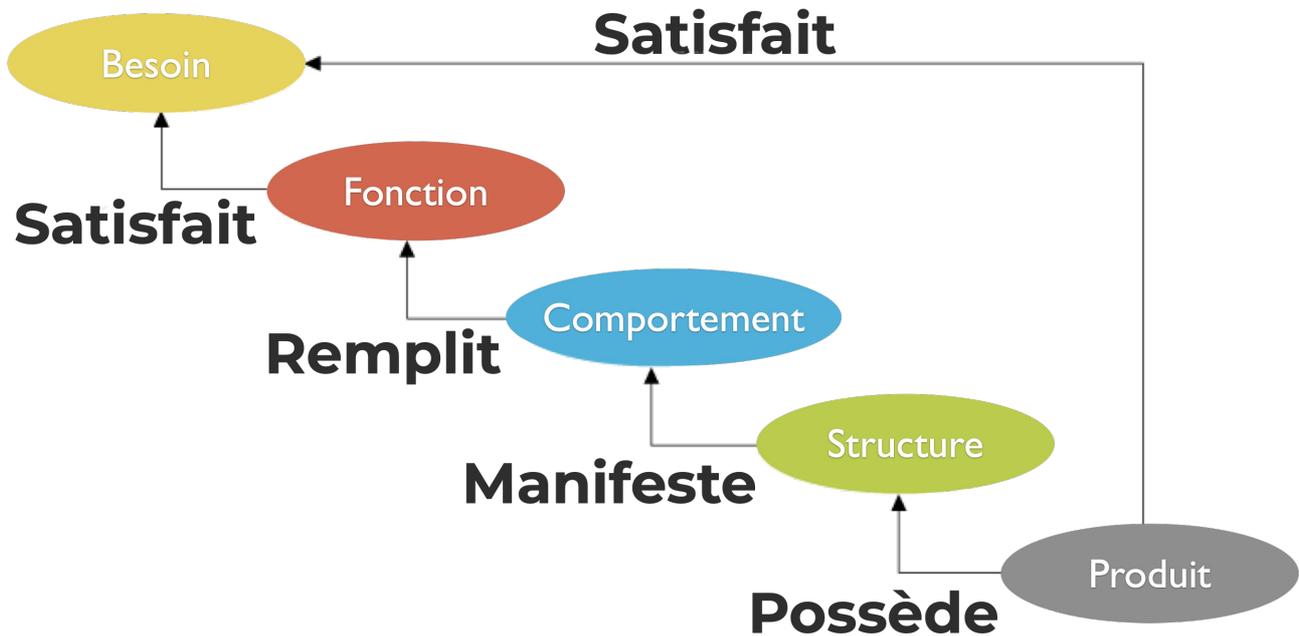
Utiliser la méthode des 5 pourquoi

En vous posant successivement la question du pourquoi, vous arriverez à mieux comprendre la racine du problème

Identifier dans quel contexte cela s'est produit : qui, où, quand

Il est intéressant également de savoir où se situe le problème pour guider votre réflexion

Pour ça vous pouvez utiliser ce diagramme qui illustre ce qu'est censé faire le produit pour satisfaire un besoin.



Quand on sait où se trouve le problème ou le besoin non satisfait, on va :

- Essayer de trouver une solution en innovant dans la strate du dessous
- Changer les données du problème ou supérieures au problème

## Est-ce que le problème existe déjà

Dans votre entreprise : en parler autour de vous

- quelqu'un a déjà identifié la même chose et a apporté une solution
- ça vous apportera un regard nouveau qui changera votre vision des choses

Vous questionner à savoir comment est-il résolu par d'autres ?

Comment cet autre produit est-il fait ?

Pourquoi cette solution a-t-elle été apportée ?

## Transformer le problème en action

Que pouvez-vous faire ici et maintenant ?

Qui solliciter pour résoudre ce problème ?

Vous n'êtes pas seul et que vous pourrez toujours trouver quelqu'un qui en sait plus

que vous sur le sujet

Cela vous aidera à passer un cap et vous permettre d'agir : l'action est ce qui prime dans l'innovation

Et le rythme est essentiel : faire des petits pas et apprendre vite !

## **3 - Comment construire votre « LUP »**

### Les étapes pas à pas

Capter l'information sous toutes ses formes

Valoriser l'information :

- Mettre au propre vos notes sur une liste unique
- Analyser rapidement le pourquoi, comment font les autres

Écrire une action réalisable ici et maintenant pour préparer la recherche de solution

- Faire par vous-même ou déléguer

### Règles d'or

Faire simple : tout simplement sur un document Word ou sur votre smartphone, l'important, c'est que cette liste existe

La mettre à jour régulièrement et décider d'actions à mettre en œuvre rapidement

La relire avant des évènements propices aux échanges :

- Une visite de fournisseurs
- Un salon professionnel
- Une réunion avec des collègues ou des partenaires