

## QQOQCCP et 5 POURQUOI

Ces questions élémentaires sont très commodes pour mettre de l'ordre dans les idées. Elles sont utilisées à différents moments dans la démarche de résolution de problème :

- pour poser un problème,
- pour rassembler des informations et les mettre en forme,
- pour chercher des idées de causes possibles, de solutions possibles,
- pour préparer un plan d'action.

Contact : Hakim BADRI (voir coordonnées en bas de page)

### FORMATION

#### Objectifs :

- Analyser et décrire une activité en adoptant une attitude interrogative.

#### Public & pré-requis :

- Tout salarié, susceptible d'animer ou participer à un projet d'entreprise.
- Aucun pré-requis.

#### Durée :

1 jour, soit 7 heures

#### Moyens pédagogiques :

- Documentation remise à chaque participant
- Vidéo projection
- Pédagogie active, alternance d'exposés et étude de cas.

#### Modalités de validation :

- Attestation de formation

### PROGRAMME

#### Amélioration continue et démarche qualité :

- 🌐 Amélioration continue.
- 🌐 Assurance qualité et ISO 9001 : 2008
- 🌐 Outils de résolution de problèmes
- 🌐 Outils participatifs et transversaux

#### Le principe de questionnement :

- 🌐 Structurer la démarche
- 🌐 Adopter une attitude interrogative
- 🌐 Remonter aux causes sources

#### Les étapes :

- 🌐 Poser un problème
- 🌐 Rassembler des informations et les mettre en forme
- 🌐 Chercher des idées de causes et solutions possibles
- 🌐 Préparer un plan d'action

#### Mise en œuvre des plans d'action :

- 🌐 Répartir les rôles
- 🌐 Suivre l'avancement
- 🌐 Vérifier la conformité des actions réalisées