

Atelier de formation des présidents de zone

Résolution des problèmes



*Manuel du
participant*



Objectifs de la séance

À la fin de cette séance, les participants seront en mesure de :

- Définir la méthode des 5 *Pourquoi*.
- Appliquer la méthode des 5 *Pourquoi*.
- Explorer l'utilisation de la méthode des 5 *Pourquoi* dans votre zone.

Comment utiliser la Méthode des 5 *Pourquoi*

1. Définir le problème
2. Poser la première question « *Pourquoi* ».
3. Demander *Pourquoi* quatre autres fois.
4. Traiter les causes primaires et mettre en place des mesures curatives.

5 questions *Pourquoi* à poser à votre ami

1. ***Pourquoi* étais-tu en retard ?**

Réponse de l'ami : *Parce que l'alarme de mon réveil n'a pas sonné.*

2. ***Pourquoi* l'alarme de ton réveil n'a-t-elle pas sonné ?**

Réponse de l'ami : *Parce que mon réveil n'était plus alimenté en courant électrique.*

3. ***Pourquoi* ton réveil n'était-il plus alimenté en courant électrique ?**

Réponse de l'ami : *Parce que les piles ne fonctionnaient plus.*

4. ***Pourquoi* n'as-tu donc pas changé les piles ?**

Réponse de l'ami : *Parce que je n'avais pas de piles de rechange.*

5. ***Pourquoi* n'avais-tu pas de piles en réserve ?**

Réponse de l'ami : *Parce que j'ai oublié d'acheter de nouvelles piles.*

Cause primaire = Son ami a oublié d'acheter de nouvelles piles.

Mesures curatives

1. Parce que l'alarme du réveil n'a pas sonné.

Avoir une personne qui vous réveille à la maison.

2. Parce qu'il n'était plus alimenté en courant électrique.

Avoir un réveil de rechange.

3. Parce que les piles ne fonctionnaient plus.

Remplacer les piles avant qu'elles ne soient complètement déchargées.

4. Parce qu'il n'avait pas de piles de rechange.

Garder des piles en réserve.

5. Parce qu'il a oublié d'acheter de nouvelles piles.

Acheter de nouvelles piles.

Études de cas - Perte de nouveaux membres

Un club de votre zone a perdu quatre membres cette année. Accroître les effectifs est l'un des objectifs de votre district. Vous devez donc vous assurer que les membres de votre zone sont satisfaits. Vous ne savez pas exactement pourquoi ils sont partis, mais on vous a rapporté qu'ils regrettaient de ne pas avoir bénéficié d'une orientation.

Vous menez une enquête et contactez quelques personnes de ce club. Vous parlez à la présidente du club, une Lionne dotée d'une grande d'expérience, et à un nouveau membre pour essayer de collecter de nouveaux renseignements.

Voici ce qu'ils vous ont dit :

 <p>Elena, présidente du club</p>	<p>Je suis préoccupée parce que de nouveaux membres ont quitté le club. Je n'ai pas eu le temps jusqu'ici de m'enquérir des causes de leur départ, mais j'ai entendu dire que ces membres pensaient que leur orientation de nouveaux membres n'avait pas été très bonne.</p>
 <p>Lion Marian</p>	<p>C'est vraiment dommage que nous ayons perdu ces nouveaux membres. Au départ, ils semblaient très enthousiastes, mais ils étaient frustrés de ne pas avoir bénéficié d'une orientation formelle. Le Lion qui assumait l'orientation des nouveaux membres a déménagé. Nous n'avons pas encore trouvé quelqu'un pour le remplacer dans cette fonction. Maintenant, nous demandons à nos nouveaux membres de consulter les informations concernant l'orientation des nouveaux membres sur notre site Web.</p>



**Nouveau membre
Lion Radha**

J'ai eu l'occasion de rencontrer ces nouveaux membres avant leur départ. C'était vraiment bien de pouvoir parler à d'autres Lions qui étaient également nouveaux. Ils étaient frustrés parce qu'ils n'avaient pu bénéficier d'une orientation formelle.

Ce n'est pas très accueillant de s'entendre dire de consulter les documents d'orientation sur le site Web. Nous devenons membres pour servir les autres, et beaucoup d'entre nous espèrent faire des rencontres avec des bénévoles expérimentés dans le cadre des activités de service.

5 Pourquoi

Maintenant que vous avez pris connaissance des commentaires des trois membres de club, parlez-en avec les autres participants de votre groupe et répondez aux questions *Pourquoi* ci-dessous. Nous commençons en vous donnant la réponse au premier pourquoi. Soyez prêt à discuter des résultats avec le reste des participants.

Pourquoi les quatre nouveaux membres sont-ils partis ?

1. Pourquoi ?

Faible qualité de l'orientation des nouveaux membres.

2. Pourquoi ?

3. Pourquoi ?

4. Pourquoi ?

5. Pourquoi ?

Mesures curatives

Utilisez les réponses aux 5 *Pourquoi* figurant à la page 5 pour trouver des mesures curatives pour chacune des réponses. Nous commençons en vous donnant la réponse au premier *pourquoi*. Soyez prêt à discuter des résultats avec le reste du groupe.

1. Mesures curatives du premier *pourquoi*.

Assurer la consistance de l'orientation des nouveaux membres.

2. Mesures curatives du second *pourquoi*.

3. Mesures curatives du troisième *pourquoi*.

4. Mesures curatives du quatrième *pourquoi*.

5. Mesures curatives du cinquième *pourquoi*.

Feuille de travail des 5 *Pourquoi* – Problème 1

Formulation du problème

Que pouvez-vous confirmer de manière indépendante au sujet du problème ?

Qui pouvez-vous contacter pour poser les 5 questions *Pourquoi* ?

Quelles sont les 5 questions *Pourquoi* que vous pourriez poser pour recueillir de plus amples renseignements sur le problème ?

Feuille de travail des 5 *Pourquoi* – Problème 2

Formulation du problème

--

Que pouvez-vous confirmer de manière indépendante au sujet du problème ?

--

Qui pouvez-vous contacter pour poser les 5 questions *Pourquoi* ?

--

Quelles sont les 5 questions *Pourquoi* que vous pourriez poser pour recueillir de plus amples renseignements sur le problème ?

--

Notes :