



## ***LE MODÈLE FOCUS***

Suivez les étapes ci-dessous pour appliquer le modèle FOCUS dans votre organisation.

Étape 1: Consiste à identifier un processus qui doit être amélioré. Commencez par un problème simple pour mettre l'équipe à jour avec la méthode FOCUS. Ensuite, lorsque la confiance est élevée, portez votre attention sur des processus plus complexes.

Si le problème n'est pas évident, utilisez ces questions pour identifier les problèmes possibles:

- Qu'est-ce que nos clients voudraient que nous améliorions?
- Comment pouvons-nous améliorer la qualité?
- Quels processus ne fonctionnent pas aussi efficacement qu'ils le pourraient?
- Qu'est-ce qui frustre et irrite notre équipe?
- Que pourrait-il se passer dans le futur qui pourrait devenir un problème pour nous?

### Étape 2: Organisez une équipe

Votre prochaine étape consiste à constituer une équipe pour résoudre le problème. Dans la mesure du possible, réunissez des membres de votre équipe issus de diverses disciplines - cela vous donnera un large éventail de compétences, de perspectives et d'expérience sur lesquelles vous appuyer. Gardez à l'esprit qu'une équipe diversifiée est plus susceptible de trouver une solution créative qu'un groupe de personnes ayant les mêmes perspectives.

### Étape 3: clarifier le problème

Avant que l'équipe puisse commencer à résoudre le problème, vous devez le définir de manière claire et concise. Essayez de décomposer un problème plus important en plus petits morceaux qui peuvent être analysés et résolus plus facilement. Enregistrez les détails dans une déclaration de problème.

- Concentrez-vous sur des événements factuels et des conditions mesurables telles que:
- Qui le problème affecte-t-il?
- Que s'est-il passé?
- Où cela se produit-il?
- Quand est-ce que cela arrive?

### Étape 4: comprendre le problème

Une fois l'énoncé du problème terminé, les membres de l'équipe rassemblent des données sur le problème pour mieux le comprendre. Consacrez beaucoup de temps à cette étape, car c'est là que vous identifierez les étapes fondamentales du processus qui, une fois modifiées, apporteront la plus grande amélioration. Considérez ce que vous savez sur le problème. Quelqu'un d'autre a-t-il déjà essayé de résoudre un problème similaire? Si oui, que s'est-il passé et que pouvez-vous en tirer?



Étape 5: Sélectionnez une solution

La dernière étape du processus consiste à sélectionner une solution. Vous pouvez utiliser l'arbre de décision pour évaluer vos options.

Le modèle est utile car il utilise une approche en équipe pour la résolution de problèmes et l'amélioration des processus métier, ce qui le rend particulièrement utile pour résoudre les problèmes de processus interservices. De plus, cela encourage les gens à se fier à des données objectives plutôt qu'à des opinions personnelles, ce qui améliore la qualité du résultat.