

5 POURQUOI ?

Description

Un questionnement simple et systématique pour identifier les causes racines d'un problème. En répétant la question « Pourquoi ? » à cinq reprises (ou plus si nécessaire), cet outil encourage les personnes à ne pas se satisfaire de réponses superficielles.

Principes

Pour mener une résolution de problème, une équipe énonce clairement le dysfonctionnement observé puis se demande pourquoi ce problème survient. A partir de la réponse, elle recommence plusieurs fois jusqu'à en déterminer la cause racine.

Aux objectifs proches d'un diagramme en arêtes de poisson, cet outil est utile pour :

1. encourager les personnes expérimentées à partager leurs connaissances et leur expertise avec d'autres.
2. Encourager les novices à explorer un processus, un raisonnement ou une activité.

Fonctionnement

Dans n'importe quelle circonstance où les causes ne sont pas apparentes ou les influences ne sont pas explicites, poser la question « pourquoi » jusqu'à ce que la réponse devienne claire est un moyen simple et méthodique pour obtenir les causes profondes d'un problème.



Facteurs de succès

1. Poser la question « pourquoi » cinq fois n'est qu'une suggestion. L'objectif est de déterminer la cause racine de tout problème.
2. Pratiquer cette technique dans des activités quotidiennes avec d'autres personnes permet d'approfondir l'analyse et la compréhension des faits vécus et des situations rencontrées.

Exemple

Contexte

Le Responsable Logistique signale au Responsable de la Production une augmentation des déchets transportés durant la semaine passée. Les indicateurs hebdomadaires montrent effectivement une dégradation du rendement des cuves de l'atelier de fabrication.

Elaboration

Le Responsable de la Production réunit son équipe et pose le problème à creuser: "Le volume de déchets a augmenté alors que le volume de production est resté stable".

1. Pourquoi? Le rendement est moindre que le standard affiché sur les cuves
2. Pourquoi? Le temps de préparation du mélange a été plus long que lors des précédentes semaines
3. Pourquoi? La vitesse de réaction a été moindre que précédemment
4. Pourquoi? Le produit de réaction utilisé provient d'un nouveau fournisseur
5. Pourquoi? Les consignes de dosage n'ont pas été remises à jour

Agir sur les symptômes n'élimine pas le problème. En trouvant la cause racine de son mauvais rendement, le Responsable de la Production réduit les déchets issus de sa fabrication.