

LES 5 POURQUOI

CET OUTIL EST :

Facile : 
 Ludique : 
 Efficace : 
 Visuel : 

NOTRE AVIS :

« Cet outil, en apparence simple, est redoutable d'efficacité. Il est justement facile de l'utiliser en groupe en intelligence collective, pour partager avec son équipe la vision d'un problème et engager ensemble sa résolution. »



VIDÉOS TECHNIQUES & TEMPS DE LECTURE :

• Les 5 pourquoi de Toolearn
(00:49 min)

<https://youtu.be/0kdQchhBBZc>

• Méthodes des 5 pourquoi et cause racine par C. Hohmann
(03:36 min)

<https://youtu.be/JaUU4ClyCXg>

IL SERT À :

Clarifier d'où vient son problème

Identifier la/les causes profondes

Préparer une étape d'idéation

DESCRIPTION DE L'OUTIL :

L'outil des **5 pourquoi** est aussi appelé « arbre des causes ». Il consiste à se poser plusieurs fois la question « pourquoi » afin de remonter à la cause profonde qui explique l'apparition d'un problème. L'outil permet de creuser la réflexion grâce à un questionnement approfondi, en ne se contentant pas de la première explication qui relève souvent d'un symptôme. Il suffit généralement de 5 itérations « 5 pourquoi » pour identifier la cause primaire qui permettra dans un second temps de traiter le problème.

Cet outil simple est usité en démarche qualité et en lean management mais il permet également de clarifier un problème pour engager ensuite une étape d'idéation.

Attention pour des problèmes complexes qui impliquent beaucoup d'interdépendance entre variables, cet outil n'est plus adapté (passez à un outil d'analyse de risque comme l'arbre des défaillances).

Pour aller plus loin vous pouvez aussi utiliser un arbre à problèmes (voir Fiche outil page 26) qui permet de passer des causes et des conséquences d'un problème aux objectifs et solutions possibles.

Source : <http://www.commentprogresser.com/outil5pourquoi.html>

Votre problème ou opportunité d'amélioration



1^{er} Pourquoi

Cause symptomatique

2^e Pourquoi

Cause symptomatique

3^e Pourquoi

Cause symptomatique

4^e Pourquoi

Cause symptomatique

5^e Pourquoi



Cause fondamentale



COMMENT METTRE EN PRATIQUE L'OUTIL ?

1/ Préparez tous les éléments en amont pour avoir une bonne connaissance de l'environnement du problème (documents, statistiques, études etc.)

2/ Réunissez toute l'équipe concernée par le problème et appliquez la méthode (individuellement ou en groupe, en visualisant « les pourquoi » de chacun sous forme d'arbre écrit sur paper-board).

3/ Vérifiez la validité des causes racines trouvées par des éléments factuels (en séance ou après).

4/ Partagez et définissez ensemble l'origine première du problème.

5/ Engagez ensuite une résolution du vrai problème ! (voir les fiches de génération d'idées).

Exemple de problème : le tapis de l'atelier s'est arrêté.

Source :

https://www.slideshare.net/TOOL_Z/managementqualiteoutils
Pourquoi le tapis transporteur de l'atelier s'est-il arrêté sans raison?

Parce que le capteur a détecté une surcharge.

Pourquoi a-t-il détecté une surcharge?

Parce qu'il est mal étalonné.

Pourquoi est-il mal étalonné?

Parce qu'on a pas eu le temps de le vérifier.

Pourquoi n'a-t-on pas eu le temps de le vérifier?

Parce qu'on manque de personnel.

Pourquoi manque-t-on de personnel?

Parce que le budget maintenance a été revu à la baisse.



LES RÉSULTATS OBTENUS :

- Arbre des effets indésirables, induits et identification de la / des causes réelles



JE PRÉPARE LA MISE EN ŒUVRE :

Nb de personnes nécessaire pour appliquer l'outil :

En groupe, l'équipe environnant le problème
≤ 6 personnes



Durée d'utilisation de l'outil :

En amont récolte des éléments factuels
puis réunion de travail



30min à 1H

Matériel nécessaire : son cerveau et ...

- Paper board
- Prises de note des causes émises
- Outil de mindmapping ou d'organigramme



NOTRE ASTUCE

Après identification des causes racines, renverser les liens (passer des causes aux effets escomptés) afin d'obtenir des objectifs à atteindre qui remédient au problème.



VIDÉOS D'USAGE ET TEMPS DE LECTURE :

La Méthode des 5 pourquoi de Conseil orga (06:37 min)
(Exemple avec un problème de retard de livraison)
<https://youtu.be/XClAORUfwwo>



TÉLÉCHARGER NOS MODÈLES ET POSTERS :

Rendez-vous sur :

www.innovonslareunion.com/innover/outils-pratiques/

- Les 5 pourquoi Poster 1
- Les 5 pourquoi Poster 2



VOS RÉFÉRENTS POUR CET OUTIL :

NEXA St-Denis M. PICARD > 0262 20 21 21

NEXA St-Denis P. HOLSTEIN > 0262 20 21 21