

LES CINQ POURQUOI

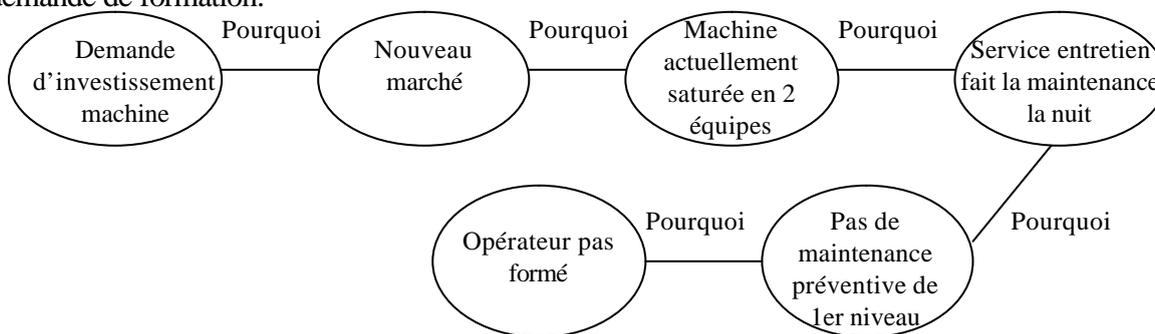
Expert : Jean-François ZOBRIST

Cet outil, tout le monde le connaît : face à un problème, il faut se poser, en cascade, 5 fois la question « pourquoi ».

On oublie généralement deux choses :

- 1) Il faut se poser les cinq questions d'abord, au niveau de l'énoncé du problème. En effet, souvent le problème, qu'en toute bonne foi on fait remonter, n'est que la toute petite partie immergée de l'iceberg.

Exemple : en toute bonne foi, il est demandé un investissement machine alors qu'en fait, il s'agit d'une demande de formation.



- 2) Une fois le problème défini, ce raisonnement est à appliquer à chaque embranchement de solutions. L'exemple proposé du robinet qui fuit a été réalisé dans un temps de 10 minutes par une seule personne. On peut imaginer ce qu'aurait donné cette analyse réalisée par un groupe en une heure.

La démarche des cinq pourquoi est un préalable à l'établissement d'un diagramme cause / effet type

