

OUTILS QUALITE EFFICACES POUR LA RESOLUTION DE PROBLEME :

3. LES CINQ "POURQUOI ?"

I. Définition :

Les cinq "**Pourquoi ?**" (en anglais : "5 why's" ou 5W) est la base d'une méthodologie de résolution de problèmes ("problem solving") proposée dans un grand nombre de systèmes de qualité.

Cet outil d'analyse permet de rechercher les causes d'une situation à problème ou d'un dysfonctionnement. C'est une méthode de questionnement systématique destinée à remonter aux causes premières possibles d'une situation, d'un phénomène observé.

C'est une version simplifiée de l'arbre des causes, qui consiste à se poser plusieurs fois de suite la question : « Pourquoi ? » et à répondre à chaque question, en observant que les phénomènes sont entièrement résolus en moins de cinq questions.

II. Fonctionnement :

La démarche consiste à se poser la question « **Pourquoi ?** » au moins cinq fois de suite pour être sûr de remonter à la cause première. Il suffit ensuite de visualiser les cinq niveaux (ou plus) sous forme d'arborescence. Les étapes sont les suivantes :

- Enoncer clairement le problème
- Répondre, en observant les phénomènes physiques, à la question « Pourquoi ? »
- Apporter la solution à cette réponse
- La réponse faite à chaque étape devient le nouveau problème à résoudre, et ainsi de suite. Pour cela, le problème est reformulé sous la forme d'une question commençant par pourquoi.

III. Précautions d'emploi :

- S'attacher aux faits, c'est-à-dire aux actions ou événements qui se sont réellement déroulés.
- Les décrire de façon objective et précise : chaque membre du groupe doit être d'accord sur la formulation.
- Ne pas porter de jugement de valeur, ne pas interpréter. Mettre en place des solutions durables qui s'appuient sur des faits vérifiés plutôt que sur du comportemental.

Exemples :

Le problème : fuite d'huile sur une presse hydraulique

1. Pourquoi ? Filtre bouché
2. Pourquoi ? Le filtre s'est bouché, car l'huile était sale
3. Pourquoi ? L'huile était sale, car il y avait des particules métalliques dans l'huile
4. Pourquoi ? Il y avait des particules, car le bouchon de remplissage était absent
5. Pourquoi ? Le bouchon était absent, car il avait été mal positionné et il a été perdu.

La solution : bouchon de remplissage d'huile attaché à une chaîne.

Le problème : la voiture ne démarre pas.

1. Pourquoi ? La batterie n'est pas chargée
2. Pourquoi ? L'alternateur ne fonctionne pas
3. Pourquoi ? La courroie de l'alternateur est cassée
4. Pourquoi ? J'ai dépassé la durée préconisée par le constructeur et la courroie était usée
5. Pourquoi ? Je n'ai pas respecté les préconisations du constructeur (la cause première)

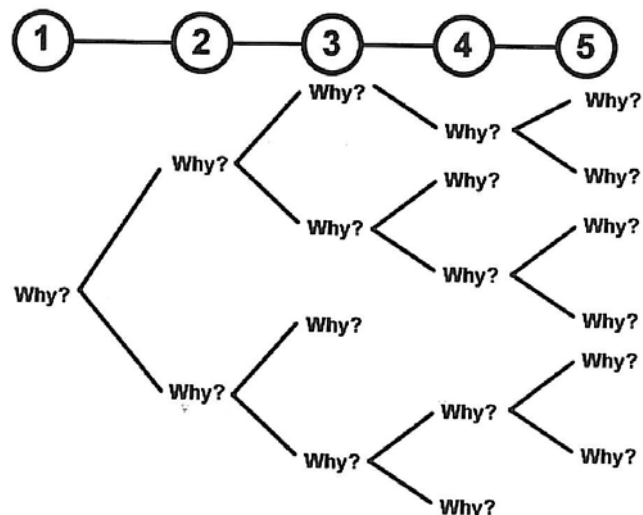
La solution : respect des préconisations du constructeur du livret d'accompagnement.

Le problème : mes impôts ont augmenté.

1. Pourquoi ? Je dois payer 10% d'impôts en plus
2. Pourquoi ? Je n'ai pas rendu ma déclaration à temps
3. Pourquoi ? Je n'avais pas toutes les informations nécessaires sur mon patrimoine
4. Pourquoi ? Je n'ai pas fait évaluer par un expert certains biens dont j'ai hérité
5. Pourquoi ? Je n'ai pas trouvé d'expert à temps pour cette évaluation (la cause première)

La solution : prévoir un expert l'année prochaine pour l'évaluation de mes biens.

Exemple de progression :



William Lancksweerdts **Lead Auditeur ISO 9001, ISO TS 16949, VdA6** Tel : 03 20 20 77 10

Fax : 03 20 20 77 10 Mobile : 06 08 72 42 69 Lancksweerdts@fr.tuv.com

www.tuv.fr

