

Guide des meilleures pratiques

Les 5 Pourquoi

Questionner pour comprendre la racine du problème

Sommaire

Les 5 Pourquoi (ou *5 Why's* en anglais) est une technique de résolution de problèmes. Il s'agit de poser de façon répétée (environ cinq fois) des questions pertinentes commençant par un pourquoi afin de trouver la cause principale d'un problème, aussi appelée racine du problème, dans un contexte de gestion de la production. La technique des 5 Pourquoi peut aussi servir à s'interroger sur un processus dans un contexte d'amélioration continue. L'objectif principal est d'aller plus loin que la raison évidente du problème : on essaie de trouver les raisons les plus importantes du problème pour aboutir à la cause principale.

Description

S'inspirant du comportement d'un jeune enfant désireux comprendre, la technique du 5 Pourquoi est utilisée pour trouver la cause principale d'un problème ou questionner un processus existant pour tenter de l'améliorer. Cette technique est utilisée entre autres par la philosophie [Six Sigma](#). Cette technique s'applique particulièrement bien dans le cas d'activités concernant des humains. Son avantage principal est la simplicité de son application. Même si la technique propose cinq questions, il est possible d'arriver à la cause principale en moins ou plus de questions.

Exemple 1. Ma voiture ne démarre pas (le problème).

Pourquoi? – La batterie n'est pas chargée.

Pourquoi? – L'alternateur ne fonctionne pas.

Pourquoi? – La courroie de l'alternateur est cassée.

Pourquoi? – Je n'ai pas fait l'entretien de mon véhicule.

Pourquoi? – J'ai oublié d'appeler mon garagiste (la cause principale).

Exemple 2. La voiture s'est arrêtée (le problème).

Pourquoi? – Elle a manqué d'essence.

Pourquoi? – Je n'ai pas mis d'essence au retour du travail.

Pourquoi? – Je n'avais pas d'argent.

Pourquoi? – Parce que j'ai tout perdu hier soir à la soirée de poker.

Pourquoi? – Parce que je suis un mauvais joueur de poker (la cause principale).

Saviez-vous que... ?

« Si vous ne posez pas les bonnes questions, vous n'aurez pas les bonnes réponses. »

- Edward Hodnett

Pour en savoir plus

iSixSigma : www.isixsigma.com/library/content/c020610a.asp

Comment progresser : <http://www.commentprogresser.com/outil5pourquoi.html>