



5 « Pourquoi »

= Comment résoudre une défaillance/un problème

5 « Pourquoi? », qu'est-ce que c'est?

Cet outil permet de rechercher les causes profondes d'un dysfonctionnement ou d'une situation qui pose problème. C'est une démarche qui consiste à se poser plusieurs fois la question « pourquoi? » pour remonter à l'origine du problème. Il convient de poser au minimum cinq fois la question « pourquoi? ». Normalement on trouvera une solution au problème posé en moins de cinq questions.

Les règles d'or

■ **Visualisation** = Il faut visualiser sous forme d'arborescence les différents niveaux du problème afin d'agir en conséquence pour le résoudre.

■ **Réalité** = Il est important de s'occuper des faits qui se sont réellement déroulés et les décrire d'une façon objective et précise.

Déroulement des 5 « Pourquoi? »

- **Étape 1:** Énoncer clairement le problème.
- **Étape 2:** Répondre à la question « pourquoi? ».
- **Étape 3:** Trouver une solution claire à cette question.
- **Étape 4:** Chaque réponse trouvée devient le nouveau problème à résoudre et ainsi de suite....

■ **Exemple:**

Le problème est que la moto ne démarre pas. Grâce à la technique des « 5 pourquoi? », il est possible de remonter rapidement à la source du problème.

1. Pourquoi la moto ne démarre pas?
La batterie n'est pas chargée.
2. Pourquoi la batterie n'est pas chargée?
L'alternateur ne fonctionne pas.
3. Pourquoi l'alternateur ne fonctionne pas?
La courroie de l'alternateur est cassée.
4. Pourquoi la courroie est cassée?
La courroie était usée.
5. Pourquoi la courroie était usée?
La durée préconisée par le constructeur n'a pas été respectée.

Solution: respecter les préconisations du constructeur pour éviter des problèmes.