



La méthode des 5 pourquoi

La méthode des 5 pourquoi fait partie de la **philosophie Kaizen**, une approche japonaise de l'amélioration continue. Elle est communément utilisée en gestion en résolution de problème, afin d'identifier la cause profonde de celui-ci, ou d'une situation indésirable souhaitant être solutionnée.

Cette méthode vise à demander « **pourquoi** » ce problème existe, de manière itérative jusqu'à arriver à la racine de celui-ci. Elle permet de remonter jusqu'à la source du problème, souvent difficilement identifiable à première vue. Contrairement aux diverses conséquences de celui-ci, qui souvent sautent aux yeux, mais ne permettent pas d'entraver la cause profonde du problème.

Une application de cette méthode en entreprise pourrait se faire selon la trame suivante :

Étape 1 : Sélectionnez le problème.

Identifiez le problème spécifique que vous souhaitez résoudre. Il peut s'agir d'un problème de production, de qualité, de satisfaction client, ou tout autre défi auquel votre entreprise est confrontée.

Par exemple : *Nous rendons toujours nos livrables en retard.* (On vous rassure cependant, cela n'arrive jamais chez **Florès**)

Étape 2 : Créez une équipe multidisciplinaire.

Constituez une équipe de collaborateurs impliqués dans le processus ou le domaine lié au problème. La **diversité des perspectives** est essentielle pour garantir une analyse complète.

Par exemple : *le directeur de l'entreprise, et plusieurs personnes en charge de réaliser ces différents livrables.*

Étape 3 : Posez la question "Pourquoi ?"

Le médiateur de l'atelier commence par poser la question "**Pourquoi le problème se produit-il ?**" (Pourquoi n°1). Les membres de l'équipe répondent, et la réponse devient la base de la prochaine question "Pourquoi ?" (Pourquoi n°2).

Par exemple : *Pourquoi rendons-nous toujours nos livrables en retard ?*

- *Parce que les personnes en charge de ces livrables n'ont pas assez temps pour les terminer avant les dates indiquées.*

Étape 4 : Répétez le processus.

Le médiateur continue à poser la question "Pourquoi ?" (Pourquoi n°2, pourquoi n°3, etc.) en se basant sur les réponses précédentes. Et ce, jusqu'à ce que l'équipe identifie la cause profonde du problème. Cela nécessite généralement de poser la question au moins cinq fois, d'où le nom de la méthode.

Par exemple :

- *Pourquoi les personnes en charge de ces livrables n'ont assez de temps ?*
 - *Parce que ces personnes sont surchargées.*
- *Pourquoi ces personnes sont-elles surchargées ?*
 - *Parce que l'entreprise accepte plus de travail qu'elle n'est capable d'en traiter.*
- *Pourquoi l'entreprise accepte-t-elle trop de travail ?*
 - *Parce que le directeur ne se rend pas compte que ses employés sont déjà surchargés.*
- *Pourquoi le directeur ne se rend pas compte que ses employés sont surchargés ?*
 - *Parce qu'il y a trop peu de communication entre le directeur et les employés.*

Ces questions répétées ont donc permis d'identifier que la racine du problème est **le manque de communication** au sein de l'entreprise.

Étape 5 : Identifiez des solutions.

Une fois la cause fondamentale du problème identifiée, l'équipe peut alors élaborer des solutions pour y remédier. Assurez-vous que les solutions proposées sont **spécifiques, réalisables** et qu'elles **s'attaquent à la cause identifiée**.

Par exemple : *L'établissement d'une plateforme de visualisation mutuelle du directeur et des employés sur l'avancement des projets en cours, et sur les potentiels futurs affaires remportées par l'entreprise.*

Étape 6 : Mettez en œuvre les solutions.

Une fois les solutions sélectionnées, mettez en place un plan d'action pour les implémenter. Assignez des responsabilités claires à chaque membre de l'équipe et définissez un calendrier.

Étape 7 : Suivez et évaluez.

Assurez un **suivi régulier** pour vous assurer que les solutions sont mises en œuvre correctement et que le problème diminue ou disparaît. Mesurez les progrès et ajustez les actions si besoin.

Étape 8 : Célébrez les succès !

Lorsque le problème est résolu, prenez le temps de célébrer les succès de l'équipe. Cela renforce la motivation et l'engagement envers le processus d'amélioration continue.

E.B.

