

# Les 5 pourquoi

## A QUOI ÇA SERT ?

Trouver les causes racines d'un problème.

## DE QUOI S'AGIT-IL ?

Poser autant de fois que possible la question « Pourquoi ? ».

## QUI S'EN SERT ET QUAND ?

- Un groupe de travail dirigé par un animateur.
- Après avoir identifié le problème et hiérarchisé les causes principales (ex : Pareto)

## COMMENT S'EN SERVIR ?

- 1) Définir le problème
- 2) Se poser une première fois « Pourquoi ? »
- 3) Ecrire les réponses sur un panneau
- 4) Recommencer jusqu'à ce que la cause racine soit identifiée (consensus du groupe)

## ASTUCES :

- Créer une ambiance propice à la prise de parole et à la proposition d'idées
- Possibilité de laisser les membres du groupe réfléchir individuellement avant d'exprimer leurs idées
- Composer si possible un groupe pluridisciplinaire
- Ne pas hésiter à faire participer un candide
- Ne pas se satisfaire d'évidences : creuser les causes !

## EXEMPLE :

