



Le 5 POURQUOI

Proposition

5POURQUOI

Public concerné

- Direction
- Encadrement
- Qualité, Sécurité, Environnement

Objectifs

- Apporter aux participants des éléments théoriques et pratiques permettant aux participants d'être capable de rechercher et traiter efficacement les causes d'un problème

Méthodes pédagogiques

- Cours théorique
- étude de cas pour illustrer la façon de mettre en œuvre les deux approches

Moyens pédagogiques

- Documents de cours remis aux participants

Prérequis

- Aucun

Durée et déroulement

3 jours avec étude de cas à chaque étape et présentation des outils : PDCA, QQQCCP, ISHIKAWA, ARBRE DES CAUSES, PLAN D'ACTION

Responsable

ECOBA

Accessibilité personnes handicapées

- Voir avec votre Entreprise ou l'Organisme de Formation

Méthodes d'évaluation

- Exercices tout au long de la formation
- Etude de cas en fin de parcours

Programme

1. Rôle et objectif de la méthodologie : suivant le PDCA

2. La méthodologie : Plan

- Adopter une attitude interrogative qu'à t-il fallu pour que ce défaut soit apparu ?, est-ce nécessaire ? est-ce suffisant ?
- Remonter aux causes sources
- Le groupe de travail
- Les outils nécessaires
- Liens avec d'autres méthodologies

3. Les étapes : Do

- Poser le problème : QQQCCP
- Rassembler des informations et les mettre en forme
- Déterminer les causes d'apparition et de non-détection.
- Regrouper les causes par famille : Ishikawa
- Déterminer des solutions
- Planifier des actions pour mettre en œuvre les solutions : QQQCCP
- Identifier les impacts des actions

4. Mise en œuvre des plans d'action : Check

- Suivre l'avancement
- Vérifier la conformité et l'efficacité des actions

5. Mettre à jour le système de management : Act

- Actualiser les supports
- Mettre à niveau les compétences

6. Risques inhérents connus de cette méthode :

- La tendance à s'arrêter à une cause première simple, alors que chaque question pourrait mettre à jour plusieurs causes premières différentes.
- Les résultats ne sont pas toujours répétables – des personnes différentes utilisant la technique des 5 pourquoi peuvent trouver des causes différentes à un même problème.
- Il est difficile d'être certain d'être allé assez loin dans l'analyse des relations de cause à effet pour avoir vraiment atteint les causes premières et ne pas s'arrêter sur un symptôme en cours d'analyse.
- La tendance naturelle de l'expert à diriger le questionnement vers des causes connues ou du moins précédemment rencontrées qui provoque une incapacité à écouter attentivement les réponses au pourquoi présent et à poursuivre une bonne investigation. Ce que l'on appelle parfois la « malédiction du savoir ».
- Le manque de support du management à l'investigateur pour légitimer ses « pourquoi » car cette insistance va déranger plus d'une personne.
- Passer trop vite au pourquoi suivant sans avoir bien examiné la réponse fournie.