

La méthode 5 Pourquoi

Impliquer les acteurs dans la résolution de problèmes

- **Former les équipes** : Organiser des ateliers pour expliquer la méthode (outils visuels, exemples concrets) et son objectif : **identifier la cause racine** plutôt que de traiter les symptômes.
- **Désigner des animateurs** : Former des référents internes capables de guider les séances de 5 Pourquoi (ex : responsables qualité, managers).
- **Intégrer la méthode dans les processus** :
 - Utiliser systématiquement les 5 Pourquoi lors des **non-conformités**, incidents ou réclamations clients.
 - Ajouter un point "Analyse cause racine" dans les revues de processus.

Structurer la mise en œuvre

- **Cadre de travail** :
 - **Réunir une équipe pluridisciplinaire** (opérateurs, maintenance, qualité, etc.) pour éviter les biais et avoir une vision globale.
 - **Documenter le problème** : Décrire précisément le symptôme (ex : "La machine X s'arrête 3 fois par jour").
- **Méthodologie** :
 - **Définir le problème** : Formuler une question claire (ex : "Pourquoi la machine X s'arrête-t-elle ?").
 - **Répondre par "Parce que..."** : Remonter étape par étape en validant chaque réponse par des faits (données, observations).
 - **Aller jusqu'à la cause racine** : Ne pas s'arrêter avant d'avoir identifié une cause actionnable (ex : manque de formation, usure d'une pièce).
 - **Valider collectivement** : S'assurer que l'équipe est d'accord sur la cause racine avant de passer à l'action.
- **Outils complémentaires** :
 - Utiliser un **diagramme d'Ishikawa** (5M : Matériel, Méthode, Main-d'œuvre, Milieu, Management) pour structurer l'analyse.
 - Croiser avec des **données terrain** (photos, témoignages).

Donner de la valeur ajoutée

- **Lier l'analyse aux enjeux stratégiques** :
 - Réduction des coûts (ex : éviter les pannes répétitives).
 - Amélioration de la satisfaction client (ex : éliminer les défauts récurrents).
 - Renforcement de la culture qualité (implication des équipes dans la résolution).
- **Mesurer l'impact** :
 - **Indicateurs avant/après** : Nombre de problèmes résolus définitivement, temps moyen de résolution, taux de récurrence.
 - **Retour d'expérience** : Capitaliser sur les analyses pour enrichir les formations ou les procédures.
- **Reconnaissance** :
 - Mettre en avant les équipes ayant résolu des problèmes critiques (ex : communication interne, tableau de bord, newsletter...).

Maintenir la dynamique

- **Revue de direction :**
 - Présenter un bilan des analyses 5 Pourquoi menées :
 - 1 slide par problème majeur (cause racine, actions correctives, résultats).
 - Temps d'échange : Partager les enseignements entre services (ex : "Comment éviter ce type de problème ailleurs ?").
- **Amélioration continue :**
 - **Standardiser les actions correctives** : Intégrer les solutions dans les procédures ou les plans de maintenance.
 - **Auditer l'efficacité** : Vérifier lors des audits internes que les causes racines ont bien été traitées.