

Les 5 pourquoi

Durée > 15 à 30 minutes Niveau de difficulté ★

Matériel > feuilles grand format > feutres et post-it

Objectifs

Déterminer la cause du problème/dysfonctionnement en identifiant des relations de cause à effet.

Déroulement

1

Le facilitateur, qui a une bonne connaissance de la situation, énonce le premier « pourquoi » qui renvoie au problème général.

2

Chaque participant peut dire par oral ou par écrit sur un post-it ce qu'il répondrait à cette question. En fonction de la réponse qui fait le plus l'unanimité, les participants établissent le prochain « pourquoi ».

3

Le facilitateur prolonge l'exercice jusqu'à 5 questions. Dans le cas où le problème ne serait pas résolu, cela signifie que la cause identifiée n'est pas à l'origine du problème. Dans ce cas le processus doit être recommencé. A contrario, il est possible d'identifier la cause du problème avec moins de 5 questions.

Points de vigilance

Les réponses aux « pourquoi » doivent être factuelles, il n'y a pas de place pour les jugements qu'ils soient positifs ou négatifs. A titre d'exemple, en réponse à « pourquoi cela ne marche pas ? » la réponse ne sera pas « car il y a moins de demande » mais « car la demande a baissé de X ou Y% ».

