

pour être sûre qu'on s'attaque au bon problème

**CONSIGNE** Utilisez la méthode bien connue des 5 pourquoi pour identifier les **causes réelles** du problème que vous avez identifié. Aidez les participants à remplir la fiche en vous aidant de l'exemple (p.1).

[LES 5 POURQUOI] 1/2

## (LES 5 POURQUOI)

EN ÉQUIPE, INTERROGEZ-VOUS 5 FOIS DE SUITE SUR VOTRE PROBLÈME POUR TROUVER SES CAUSES PROFONDES.

Grâce à cette méthode, vous allez pouvoir identifier quelles sont les réelles causes d'un problème pour ensuite vous formuler des solutions plus adéquates et efficaces. Lorsque vous avez un problème, en vous demandant «pourquoi» cinq fois de suite, vous trouverez des causes de plus en plus profondes avant d'atteindre la racine du problème.



### EN PRATIQUE

Pour que cette méthode fonctionne, il faut faire attention à quelques règles :

- La méthode est à utiliser avec les personnes concernées par le problème ou qui ont pu le constater
- Rester factuel et clair
- Ne pas faire de supposition ou de déduction
- Ne mentionner que les causes sur lesquelles vous avez un contrôle

### EXEMPLE

LE CLIENT SE RÉTRACTE	→	POURQUOI LE CLIENT SE RÉTRACTE ?
LES DÉLAIS DE RÉPONSE ÉTAIENT TROP LONGS		POURQUOI ÉTAIENT ILS TROP LONGS ?
LE PROCESSUS EN INTERNE EST LONG		POURQUOI LE PROCESSUS EST LONG ?
LES NOUVELLES PROPOSITIONS COMMERCIALES DOIVENT ÊTRE VALIDÉES		POURQUOI LES FAIRE VALIDER ?
IL Y A DES ERREURS SUR CES PROPOSITIONS		POURQUOI IL Y A DES ERREURS ?
LES COLLABORATEURS N'ONT PAS ÉTÉ FORMÉS À CES NOUVELLES PROPOSITIONS COMMERCIALES		



Cet outil est en libre téléchargement. Cependant, il ne peut pas être modifié ni utilisé à des fins commerciales.

pour être sûre qu'on s'attaque au bon problème

**CONSIGNE** Utilisez la méthode bien connue des 5 pourquoi pour identifier les **causes réelles** du problème que vous avez identifié. Aidez les participants à remplir la fiche en vous aidant de l'exemple (p.1).

conseil : Imprimez cette fiche en A3 pour une meilleure lisibilité

(LES 5 POURQUOI) 2/2

## (LES 5 POURQUOI)

### CONSTAT

-----  
-----  
-----

POURQUOI ?

PARCE QUE... -----  
-----  
-----

POURQUOI ?

PARCE QUE... -----  
-----  
-----

POURQUOI ?

PARCE QUE... -----  
-----  
-----

POURQUOI ?

PARCE QUE... -----  
-----  
-----

POURQUOI ?

PARCE QUE... -----  
-----  
-----



Cet outil est en libre téléchargement.  
Cependant, il ne peut pas être modifié  
ni utilisé à des fins commerciales.