Guide de la méthode des « 5 pourquois »

|  |  |
| --- | --- |
| Analyse de la situation | Icon  Description automatically generatedIcon  Description automatically generatedIcon  Description automatically generatedIcon  Description automatically generatedIcon  Description automatically generated |

# Introduction

La méthode des « 5 pourquois » est l’un des nombreux outils qui peuvent être utilisés pour explorer et déterminer les causes profondes du problème (symptômes) que votre projet vise à résoudre. Si un outil comme le diagramme cause-effet est destiné à réfléchir sur un éventail de causes possibles, la méthode des « 5 pourquois » vise quant à elle à creuser plus profondément une cause précise pour mettre à jour les causes cachées. En d’autres termes, ce qui semble être une cause à votre problème peut être elle-même le symptôme d’une cause plus profonde, et c’est cette cause plus profonde qui vaut la peine de chercher à mieux comprendre votre problème et son contexte.

La méthode des « 5 pourquois » n’est pas le seul outil qui peut être utilisé pour explorer les chaînes de cause à effet (il existe aussi l’analyse par arbre des causes et les diagrammes de causalité), mais cet outil est le plus simple et le plus facile à utiliser.

# Comment utiliser la méthode des « 5 pourquois »

Commencez par décrire le problème ou la cause que vous souhaitez explorer. Il pourrait s’agir du problème global décrit dans l’énoncé de problème de votre projet, ou de l’une des causes qui contribuent à ce problème. Notez cet énoncé de problème dans la zone supérieure du modèle.

De là, commencez à vous demander quels sont les « pourquois ». Chaque « pourquoi » suivant devrait être relié au « pourquoi » précédent. À la fin de l’exercice, vous devriez avoir une chaîne de causes liées, et non un groupe de causes non reliées pour un problème donné.

Il n’est pas nécessaire d’avoir exactement 5 pourquois. Il est tout à fait probable que vous alliez aussi loin que possible après 3 pourquois, ou peut-être qu’il vous faudra 6 ou 7 pourquois pour arriver à la véritable cause première. Le but est de faire en sorte que votre équipe réfléchisse à chaque problème et ne reste pas à la surface (ou « symptôme ») du problème et de ses causes.

# Comment savoir quand arrêter

Arrêtez quand vous arrivez à une cause qui est improductive ou que vous ne pouvez pas contrôler. Voici quelques exemples :

* Lois naturelles (lois de la physique, de la chimie, de la structure biologique, etc.)
* Exigences ou restrictions du gouvernement ou d’autres organismes de réglementation qui échappent à votre contrôle ou à votre influence
* Comportement humain raisonnable (p. ex., « parce que le fonctionnaire s’attend à être rémunéré pour son travail »)

# Exemple

Dans cet exemple, la méthode des « 5 pourquois » est utilisée pour explorer la situation (fictive) où une clinique vit un taux élevé de non-présentation. L’une des raisons mentionnées par les patients est la difficulté de reporter leurs rendez-vous, de sorte que s’ils ne peuvent pas se rendre au rendez-vous initial, ils n’y vont tout simplement pas. Ici, nous explorons pourquoi cela pourrait se produire.

|  |
| --- |
| Problème ou facteur contributif à explorer |
| Il est difficile pour les patients de reporter un rendez-vous. |
| Pourquoi cela se produit-il? |
| **1** | Le patient ne peut pas joindre une réceptionniste par téléphone. |
| Pourquoi? |
| **2** | Il n’y a pas de système de rappel ou de file d’attente pour les périodes où la ligne est occupée. |
| Pourquoi? |
| **3** | Il n’y a pas de budget pour installer ce système. |
| Pourquoi? |
| **4** | La direction ne s’est pas rendue compte que cela était nécessaire. |
| Pourquoi? |
| **5** | Le nombre de patients (et, donc, d’appels) a considérablement augmenté au cours des trois dernières années; à l’époque, ce n’était pas un problème de joindre une réceptionniste. |

Cet exemple montre une situation dans laquelle il peut être productif de demander un 6e ou 7e « pourquoi » Le problème initial était d’ordre procédural, puis technique (pourquois 2 et 3), puis politique (pourquoi 5 – comprendre combien de patients peuvent être pris en charge par la clinique). Il n’est pas rare que les causes profondes soient de nature très différente du problème apparent.

# Prochaines étapes

Une fois que vous avez rempli une feuille de « 5 pourquois », arrêtez-vous sur la cause contrôlable de niveau le plus bas qui a été indiquée. Lorsque l’on choisit des solutions potentielles à l’étape suivante du cadre, ces solutions devraient idéalement cibler ces causes profondes de bas niveau. C’est là que l’intervention est le plus susceptible de donner de bons résultats. Toutefois, s’il n’est pas possible de cibler cette cause, remontez d’un niveau et envisagez de cibler cette autre cause. L’objectif est de s’attaquer au problème le près que possible de ses racines, même s’il peut être bénéfique de le résoudre à plusieurs niveaux dans certains cas.

Feuille de travail de la méthode des « 5 pourquois »

Version 1.0, JOUR-MOIS-ANNÉE

|  |  |
| --- | --- |
| Analyse de la situation | Icon  Description automatically generatedIcon  Description automatically generatedIcon  Description automatically generatedIcon  Description automatically generatedIcon  Description automatically generated |
| **Titre du projet** |  |
| **Numéro de projet** *(le cas échéant)* |  |
| **Chef de projet** |  |

*Le texte en italique bleu contient des conseils et doit être supprimé lorsque vous rédigez votre contenu.*

|  |
| --- |
| Problème ou facteur contributif à explorer |
| *Décrivez le problème ou le facteur contributif que vous souhaitez approfondir.*Énoncé du problème |
| Pourquoi cela se produit-il? |
| **1** | Raison/cause |
| Pourquoi? |
| **2** | Raison/cause |
| Pourquoi? |
| **3** | Raison/cause |
| Pourquoi? |
| **4** | Raison/cause |
| Pourquoi? |
| **5** | Raison/cause |

# Conseils

* Demandez-vous « pourquoi? » autant de fois que nécessaire afin d’arriver à la cause première.
* Habituellement, après avoir demandé « pourquoi? » 4 ou 5 fois, vous déterminerez une cause profonde, mais certains problèmes peuvent nécessiter un cycle plus ou moins long.
* Vous saurez que vous pouvez arrêter de demander « pourquoi? » lorsque vous avez un problème qui peut être résolu.
* Si la dernière réponse est hors de votre contrôle, remontez d’un niveau.