Fiche 5 pourquoi

Titre du problème

N° de référence

N° de ticket, de réclamation ou

Secteur / processus / produit

Date

Équipe

Participants

Animateur

Statut

☐ Ouvert

☐ Clôturé

1 Énoncer le problème

Quel défaut sur quel objet, où il a été constaté, depuis quand et à quelle fréquence — sous forme de fait, sans y glisser de cause.

Énoncé du problème

Objet et défaut en termes mesurables, p. ex. « 12 carters sur 400 de la ligne 3 présentaient un bossage fissuré au contrôle final du 4 nov. »

Où il a été constaté

Étape du processus, machine, en

Quand / depuis quand

Combien / quelle fréquence

Pièces, %, par équipe

Preuves du problème

Photos, mesures, enregistrements joints

Confinement en place ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Sans objet

2 Demander pourquoi

Répondez à chaque pourquoi par un fait observé, mesuré ou relevé dans un enregistrement, et notez comment vous le savez. Chaque réponse est la cause directe de la précédente.

Pourquoi 1 — Pourquoi ce problème ?

La cause directe, telle qu'elle a été observée

Comment le sait-on ?

Observation, enregistrement ou mesure

Pourquoi 2 — Pourquoi cela ?

Comment le sait-on ?

Pourquoi 3 — Pourquoi cela ?

Comment le sait-on ?

Pourquoi 4 — Pourquoi cela ?

Comment le sait-on ?

Pourquoi 5 — Pourquoi cela ?

Arrêtez-vous plus tôt si un processus est déjà atteint ; sinon, continuez

Comment le sait-on ?

3 Cause racine et contre-mesures

Le processus ou le standard auquel aboutit la chaîne, la façon dont il a été confirmé et les actions qui

éliminent la cause.

Cause racine

Le processus ou le standard défaillant, absent ou non respecté — pas une personne

Tests de la chaîne

Relisez à rebours avec « donc » ; sans chacune des causes, le problème se serait-il produit ?

Les deux tests réussis ?

☐ Oui ☐ Non

Vérification : comment la cause a été confirmée

Preuves qu'éliminer ou maîtriser la cause fait disparaître le problème ; données, tailles d'échantillon

Cause racine vérifiée ?

☐ Oui ☐ Non
☐ Déduite seulement

Contre-mesures

N°	Contre-mesure	Élimine	Responsable	Échéance	Statut
1		☐ Cause racine ☐ Un maillon ☐ Symptôme seul			☐ Prévue ☐ En cours ☐ Réalisée
2		☐ Cause racine ☐ Un maillon ☐ Symptôme seul			☐ Prévue ☐ En cours ☐ Réalisée
3		☐ Cause racine ☐ Un maillon ☐ Symptôme seul			☐ Prévue ☐ En cours ☐ Réalisée
4		☐ Cause racine ☐ Un maillon ☐ Symptôme seul			☐ Prévue ☐ En cours ☐ Réalisée

4 Suivi

Comparez l'indicateur du problème avant et après la contre-mesure. Si le problème est revenu, la chaîne était fausse quelque part.

Résultat après la contre-mesure

Indicateur du problème avant et après, et sur quelle période

Problème disparu ?

☐ Oui ☐ Non ☐ Trop tôt

Vérifié le

Vérifié par

Standards mis à jour

Instruction de travail, spécificatic

Retour d'expérience

Ce que la chaîne a appris sur le processus, et où cela s'applique ailleurs

Relu par

Date de clôture