# Fiche 5 pourquoi

**Titre du problème**

**N° de référence**

N° de ticket, de réclamation ou d

**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, em

**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<br>☐ Un maillon<br>☐ Symptôme seul | | | ☐ Prévue<br>☐ En cours<br>☐ Réalisée |
| 2 | | ☐ Cause racine<br>☐ Un maillon<br>☐ Symptôme seul | | | ☐ Prévue<br>☐ En cours<br>☐ Réalisée |
| 3 | | ☐ Cause racine<br>☐ Un maillon<br>☐ Symptôme seul | | | ☐ Prévue<br>☐ En cours<br>☐ Réalisée |
| 4 | | ☐ Cause racine<br>☐ Un maillon<br>☐ Symptôme seul | | | ☐ Prévue<br>☐ En cours<br>☐ 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, spécificatior

**Retour d'expérience**

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

**Relu par**

**Date de clôture**

---