

LES OUTILS CLÉS DU MANAGER

Même adapté, un outil ne sert que si vous voulez qu'il simplifie votre management



LES 5 POURQUOI

Aller au-delà du symptôme pour trouver la vraie cause

À QUOI ÇA SERT VRAIMENT



ARRÊTER D'ÉTEINDRE LES INCENDIES

Lorsqu'un problème survient, la tendance est à traiter rapidement ce qui est vu. Pourtant, ce qui est visible n'est souvent que la conséquence d'une cause plus profonde. La méthode des 5 P permet de remonter progressivement à l'origine du problème afin de mettre en place une solution durable.

CE QUE CELA VA CHANGER POUR VOUS



PASSER DU CURATIF AU PRÉVENTIF

Ce que cela vous permet de changer, c'est de :

- identifier les causes réelles des problèmes
- éviter les erreurs répétitives
- améliorer les processus
- responsabiliser les équipes
- construire des solutions plus efficaces

COMMENT FAIRE CONCRÈTEMENT



POSER LA QUESTION JUSQU'AU BOUT

Face à un problème, décrire précisément le fait observé et poser une première fois la question : **Pourquoi ?**

Analysez la réponse obtenue et reposez la question : **Pourquoi ?**

Continuer jusqu'à atteindre une cause suffisamment profonde pour être traitée.

L'objectif n'est pas forcément d'atteindre exactement cinq questions.

L'objectif est d'atteindre la cause racine.



DANS LA VRAIE VIE...

Un compte-rendu est remis en retard

Problème : le compte-rendu n'a pas été transmis dans les délais.

Pourquoi ?

Parce qu'il n'a pas été rédigé à temps.

Pourquoi ?

Parce que les informations nécessaires ont été récupérées tardivement.

Pourquoi ?

Parce que les différents contributeurs ont répondu avec retard.

Pourquoi ?

Parce qu'aucune date intermédiaire n'avait été fixée.

Pourquoi ?

Parce qu'aucune procédure de suivi n'existe pour ce type de dossier.

La solution n'est donc pas de demander à l'agent d'aller plus vite, mais de mettre en place un processus de collecte et de suivi des contributions.

À VOUS DE JOUER



ANALYSER UN PROBLÈME RÉCURRENT

Faites-le à plusieurs pour ne pas orienter le débat avec de fausses raisons.

Problème observé :

Pourquoi n°1 :

Pourquoi n°2 :

Pourquoi n°3 :

Pourquoi n°4 :

Pourquoi n°5 :

Cause racine identifiée :

Action corrective envisagée :

PETIT TRUC EN PLUS



S'ATTAQUER AUX FAITS, PAS AUX GENS

Formuler toujours les réponses autour des faits, de l'organisation ou des processus.

La méthode perd tout son intérêt lorsqu'elle devient une recherche de coupable.

Chercher les causes, pas les responsables.

LE REGARD DU FORMATEUR



C'EST RAREMENT LÀ OÙ L'ON CHERCHE

Les meilleures améliorations viennent souvent d'une question simple :

Qu'est-ce qui a rendu ce problème possible ?

LE PIÈGE CLASSIQUE



S'arrêter trop tôt.

Dès la première réponse, nous avons souvent l'impression d'avoir trouvé l'explication.

Pourtant, cette réponse cache fréquemment une autre cause plus profonde.

Les premiers "pourquoi" révèlent souvent les symptômes ; les derniers révèlent généralement les véritables leviers d'action.

