

Fiche 5 Pourquoi

À imprimer et remplir en réunion d'équipe, sur un problème récurrent de votre entreprise.

Le problème observé (le symptôme)

Ex. : un retard de pose, une erreur de devis, un motif de SAV qui revient trop souvent.

1 Pourquoi ?

2 Pourquoi ?

3 Pourquoi ?

4 Pourquoi ?

5 Pourquoi ?

Cause racine identifiée (système, process, outil, formation — jamais une personne)

Action préventive à écrire avec l'équipe (pas seulement l'action corrective immédiate)

Auto-évaluation

- ☐ J'ai posé la question « Pourquoi ? » jusqu'à 5 fois pour remonter à la cause racine.
- ☐ J'ai identifié une cause système, pas un coupable.
- ☐ J'ai écrit une action préventive avec mon équipe, pas seulement une action corrective.
- ☐ J'ai prévu de suivre son application chaque semaine avec mon équipe.

Vos causes racines, visibles chantier après chantier

All Manager centralise vos SAV, vos réserves et vos anomalies par cause, pour repérer les problèmes qui se répètent avant même de lancer un 5 Pourquoi.