

Méthode des 5 pourquoi : Le guide pratique en 3 étapes

La méthode des 5 pourquoi, que l'on appelle aussi la méthode des 5P, a été inventée dans les années 30 par Sakichi Toyoda, fondateur de Toyota.

La base de l'approche scientifique de Toyota est de se demander 5 fois pourquoi à chaque fois que l'on rencontre un problème. En répétant pourquoi 5 fois, la nature du problème ainsi que sa solution deviennent claires. TAIICHI OHNO

La méthode des 5 pourquoi consiste donc à se poser 5 fois la question pourquoi pour remonter à la source d'un problème et trouver des solutions adaptées. Elle permet notamment de :

- [prendre de meilleures décisions](#)
- révéler vos motivations profondes
- [comprendre le fonctionnement d'un système](#)
- améliorer la qualité de votre travail

Dans cet article, vous allez découvrir comment fonctionne la méthode des 5 pourquoi, quelles sont les 3 règles à absolument respecter pour l'appliquer et comment traiter vos problèmes à la source. Je vous donnerai aussi un template des 5 pourquoi et 4 exemples concrets des 5P pour vous aider à appliquer cette méthode.

[Comment appliquer la méthode des 5 pourquoi ?](#)

[Étape 1 : Identifiez le problème](#)

[Étape 2 : Posez-vous la question Pourquoi](#)

[Étape 3 : Proposez une solution](#)

[Exemples de la méthode des 5P](#)

[Exemple 1 : Problème de gestion du budget](#)

[Exemple 2 : Problème de procrastination](#)

[Exemple 3 : Problème de management](#)

[Exemple 4 : Problème de qualité](#)

[L'arbre des causes](#)

[Conclusion](#)

Comment appliquer la méthode des 5 pourquoi ?

Pour appliquer la méthode des 5P, il vous suffit de suivre 3 étapes simples tout en veillant toujours à respecter 3 règles :

- rester le plus factuel possible
- éviter les déductions ou suppositions
- vous limiter aux causes que vous contrôlez

Étape 1 : Identifiez le problème

Pour commencer, identifiez le problème auquel vous êtes confronté. Qu'est-ce qui vous cause du tort ? Qu'est-ce qui est dommageable ?

Exemple : *“J’ai pris du retard sur la création de mon site web.”*

Étape 2 : Posez-vous la question Pourquoi

Partez ensuite de votre problème et posez-vous une première fois la question “Pourquoi ?”

“Pourquoi j’ai pris du retard sur la création de mon site web ?”

Répondez à la question puis recommencez le processus 5 fois de suite jusqu’à remonter à la source première.

Voici un exemple :

1) Pourquoi j’ai pris du retard sur la création de mon site web ?

“Parce que je suis débordé et que j’ai beaucoup de projets en cours.”

2) Pourquoi j’ai beaucoup de projets en cours ?

“Parce que beaucoup de personnes me demandent de l’aide.”

3) Pourquoi beaucoup de personnes me demandent de l’aide ?

“Parce que je leur dis souvent oui quand elles me demandent de l’aide.”

4) Pourquoi je leur dis souvent oui ?

“Parce que j’ai du mal à leur dire non.”

5) Pourquoi j’ai du mal à leur dire non ?

“Parce que j’ai peur de les vexer.”

En 5 questions, je suis remonté à la source du problème. Si j’ai pris du retard sur la création de mon site web c’est parce que je me suis engagé auprès de beaucoup de personnes que j’ai peur de vexer.

Dans mon exemple vous constaterez que je suis resté factuel, j’ai évité les suppositions et je me suis limité aux causes que je contrôle. Si je ne l’avais pas fait, voilà ce qu’il se serait passé :

1) Pourquoi j’ai pris du retard sur la création de mon site web ?

“Parce que créer un site web prend du temps.”

2) Pourquoi est-ce que cela prend du temps ?

À cette étape j’aurais été bloqué parce que le fait que créer un site web prend du temps ne dépend pas de moi. Bien sûr je peux toujours travailler plus vite mais cela ne changera rien au fait que le travail doit être accompli et que cela demande un certain temps.

L’intérêt de la méthode des 5 pourquoi est de trouver ce qui cause vos problèmes pour pouvoir les régler. Si vous remontez à des causes que vous ne contrôlez pas, vous ne pourrez pas trouver de solutions. Limitez-vous donc toujours aux causes que vous contrôlez.

Note : Parfois vous remonterez à la racine d’un problème en vous posant moins de 5 fois la question pourquoi. Parfois vous aurez besoin de vous la poser plus de fois. Peu importe le nombre de fois que vous vous la posez, le plus important est de remonter à la racine du problème.

Étape 3 : Proposez une solution

Une fois que vous avez mis le doigt sur la cause de votre problème, réfléchissez à une ou plusieurs solutions. Pour les trouver, je vous recommande de lire [Comment élaborer un plan d’action solide](#). Dans cet article, vous découvrirez une méthode pour trouver des idées et les différentes étapes à suivre pour les mettre en œuvre.

Dans mon exemple, la source de mon problème était :

“Parce que j’ai peur de vexer les personnes qui me demandent de l’aide.”

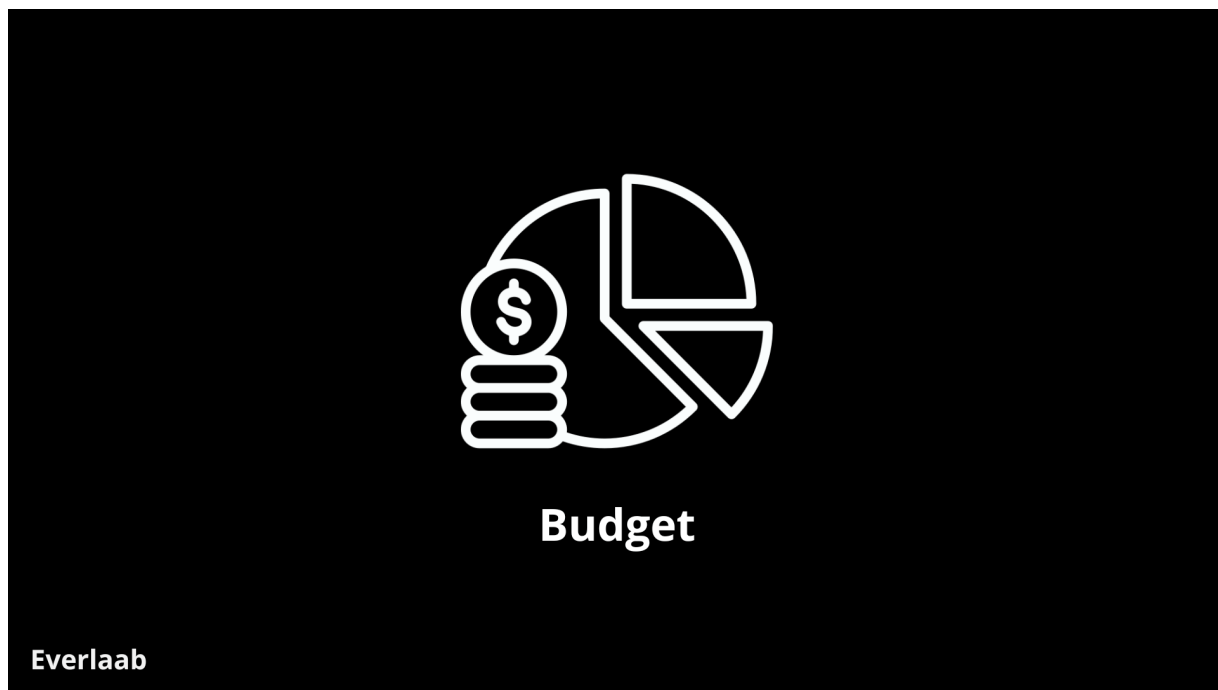
Pour dire non sans vexer, il existe différentes solutions. Je peux utiliser la [stratégie de pre-empting](#), offrir des alternatives ou encore communiquer les raisons pour lesquelles je dis non. En apprenant à dire non plus souvent, je m’engagerai sur moins de projets et prendrai ainsi moins de retard sur mon travail.

Grâce à ces 3 étapes simples, non seulement je suis capable de comprendre ce qui cause mes problèmes, mais je peux aussi trouver des solutions pour les traiter directement à la racine.

Maintenant que vous comprenez le processus, voyons d'autres exemples de la méthode des 5 pourquoi pour vous inspirer à l'appliquer au quotidien.

Exemples de la méthode des 5P

Exemple 1 : Problème de gestion du budget



Pour ce premier exemple, on va partir du principe que j'ai du mal à gérer mon budget et que je cherche à comprendre d'où vient ce problème grâce à la méthode des 5 pourquoi :

Pourquoi ai-je dépassé mon budget ce mois-ci ?

"Parce que j'ai dépensé beaucoup d'argent en achats impulsifs."

Pourquoi ai-je fait autant d'achats impulsifs ?

"Parce que je me sens stressé et le shopping m'aide à soulager mon stress."

Pourquoi je me sens stressé ?

"Parce que j'ai trop de responsabilités au travail et à la maison."

Pourquoi ai-je autant de responsabilités ?

"Parce que j'ai du mal à déléguer et à établir des limites claires."

Pourquoi je n'ai pas appris à déléguer et à établir des limites ?

"Parce que j'ai peur que les autres ne gèrent pas leurs responsabilités correctement et je ne veux pas décevoir les gens."

Solution : [Apprendre à déléguer](#) et à en faire moins pour ne pas décevoir mes proches.

Exemple 2 : Problème de procrastination



Pour ce deuxième exemple, je veux comprendre d'où vient ma [procrastination](#) pour mettre fin à cette mauvaise habitude.

Pourquoi ai-je tendance à procrastiner ?

"Parce que je me sens souvent submergé par les tâches à accomplir."

Pourquoi je me sens submergé par mes tâches ?

"Parce que je m'impose des standards très élevés et j'ai peur de ne pas être capable de les atteindre."

Pourquoi ai-je ces standards élevés ?

"Parce que j'ai grandi dans un environnement où la réussite était constamment valorisée, et l'échec était mal vu."

Pourquoi l'échec était-il mal vu dans mon environnement familial ?

"Parce que mes parents avaient des attentes élevées pour moi."

Pourquoi ai-je du mal à remettre en question ces attentes ?

"Parce que j'ai peur de décevoir mes parents si je ne réponds pas à leurs attentes."

Solution : Me libérer de l'attente irréaliste de mes parents et accepter l'imperfection

Exemple 3 : Problème de management



Pour ce troisième exemple de la méthode des 5 pourquoi, je veux comprendre pourquoi mon équipe perd en productivité et trouver des solutions pour qu'elle soit plus efficace et épanouie.

Pourquoi l'équipe connaît-elle une baisse de productivité ?

"Parce que les membres sont souvent en conflit."

Pourquoi les membres de l'équipe sont-ils en conflit ?

"Parce que leurs rôles ne sont pas clairement définis."

Pourquoi les rôles ne sont-ils pas clairement définis ?

"Parce que nous n'avons pas mis en place un processus de délégation clair, et les attentes en matière de performance ne sont pas bien communiquées."

Pourquoi n'avons-nous pas mis en place un processus de délégation clair ?

"Parce que nous n'avons pas formé les responsables d'équipe et qu'ils ne savent pas comment définir les rôles."

Pourquoi n'avons-nous pas investi dans la formation en management ?

"Parce que nous avons considéré que cette dépense en formation n'était pas assez importante en comparaison des autres dépenses plus urgentes."

Solution : Débloquer un budget pour former les responsables et clarifier le rôle de chacun.

Exemple 4 : Problème de qualité



Pour ce quatrième et dernier exemple, je veux comprendre pourquoi mes clients sont insatisfaits et ce que je peux faire pour améliorer la situation.

Pourquoi recevons-nous beaucoup de retours négatifs de clients ?

"Parce que nos clients trouvent des défauts dans nos produits après les avoir achetés."

Pourquoi les clients trouvent des défauts dans nos produits ?

"Parce que nos fournisseurs nous livrent des matériaux de mauvaise qualité."

Pourquoi nos fournisseurs nous livrent des matériaux de mauvaise qualité ?

"Parce que nous n'avons pas mis en place un processus de sélection rigoureux des fournisseurs."

Pourquoi n'avons-nous pas mis en place un processus de sélection rigoureux des fournisseurs ?

"Parce que nous nous sommes contentés de travailler avec les fournisseurs les moins chers."

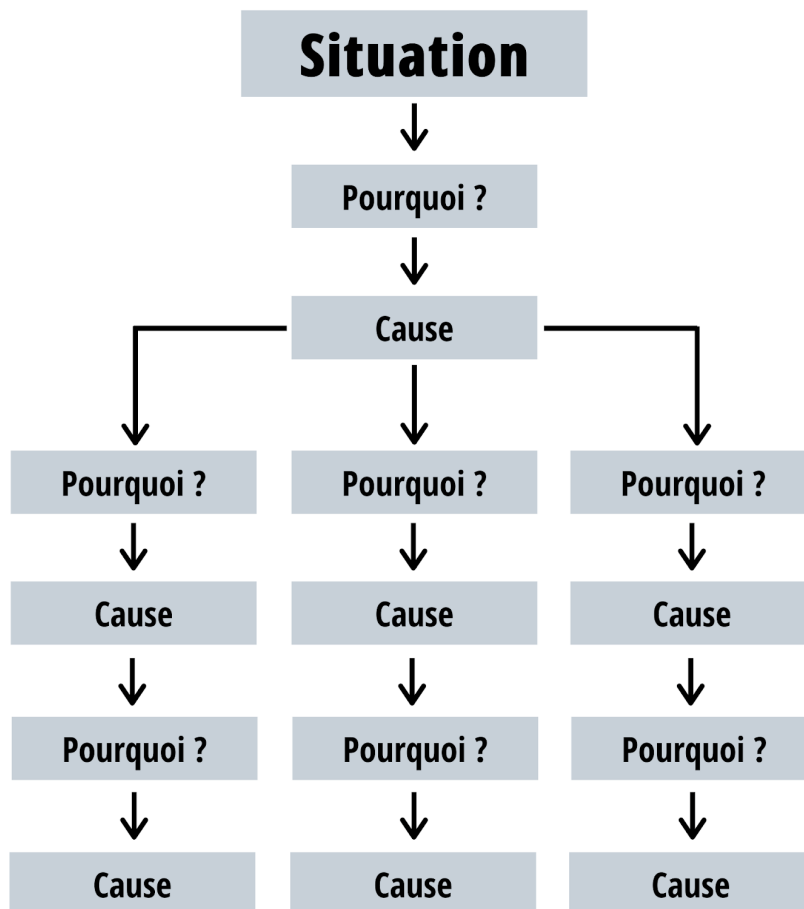
Pourquoi avons-nous choisi de travailler avec les fournisseurs les moins chers ?

"Parce que nous voulions réduire nos coûts de production ce qui a engendré un problème de qualité de nos produits."

Solution : Mettre en place un meilleur processus de sélection des fournisseurs.

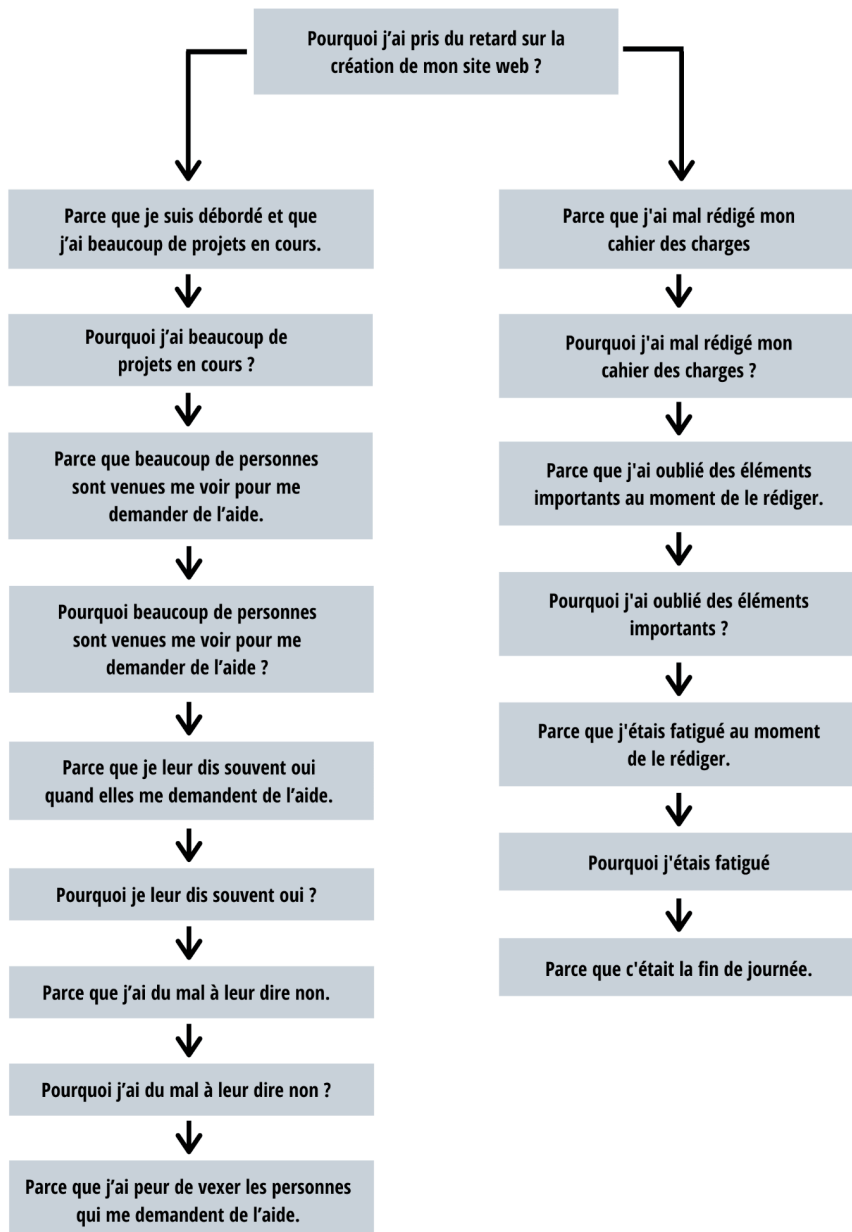
L'arbre des causes

Jusqu'à maintenant on a vu comment remonter à la racine d'un problème en se posant 5 fois la question pourquoi. Et dans chaque exemple, on a identifié une cause unique. Mais dans la réalité, nos problèmes découlent rarement d'une cause unique, mais de plusieurs. Ils prennent alors la forme d'arbres que l'on appelle l'arbre des causes.



Un peu plus tôt, j'ai pris l'exemple du retard sur la livraison de mon site web et j'ai identifié que la cause principale était mon incapacité à dire non. Cependant j'aurais pu aller plus loin. J'aurais pu aussi identifier d'autres causes potentielles. Peut être qu'en creusant j'aurais aussi réalisé que j'ai pris du retard parce que j'ai mal rédigé mon cahier des charges.

Mon approche aurait alors été la suivante :



En identifiant toutes les sources de mon problème, j'aurais trouvé une solution plus complète. En plus d'apprendre à dire non, j'aurais aussi pu décider de m'organiser différemment en

accomplissant toutes les tâches qui sont importantes en début de journée au moment où j'ai le plus d'énergie.

Quand on fait face à un problème, on doit chercher toutes les causes possibles à ce problème, sans quoi on se retrouve avec des solutions incomplètes. L'arbre des causes nous aide justement à identifier ces multiples causes.

Conclusion

La méthode des 5 pourquoi est un outil simple et efficace qui permet de remonter à la source de vos problèmes et de trouver des solutions adaptées.

Pour l'appliquer il suffit de suivre les 3 étapes suivantes :

Etape 1 : Identifiez le problème

Etape 2 : Posez-vous la question Pourquoi

Etape 3 : Proposez une solution