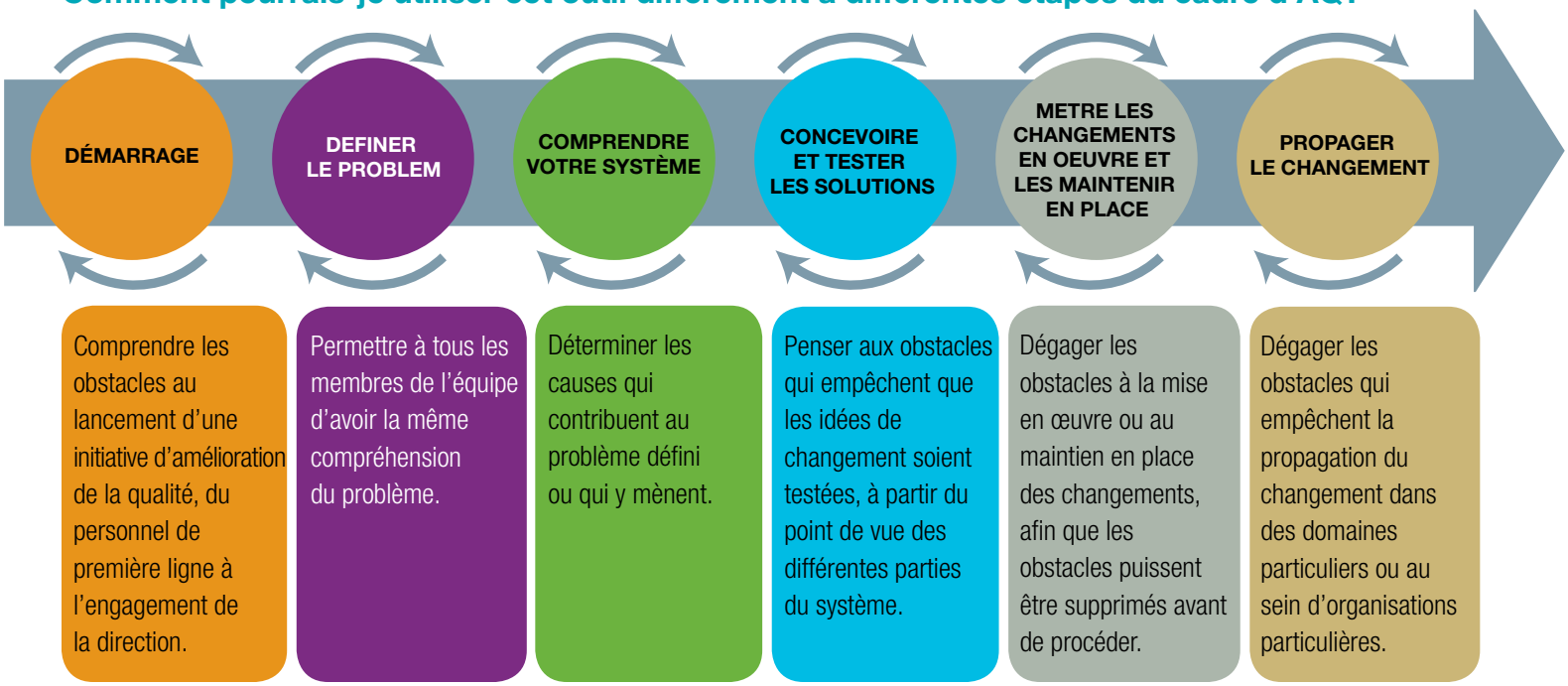
Les 5 Pourquoi
INSTRUCTION

Pourquoi utiliserais-je cet outil?

TLa méthode des « **5 pourquoi** » est un outil de réflexion simple (résolution de problèmes) qui peut aider les équipes AQ à aller au-delà des réponses « habituelles » ou « en surface » afin de dégager les causes fondamentales d'un problème. Cet outil peut aider les équipes à examiner les éléments de leurs systèmes en cherchant à déterminer en quoi les éléments pourraient contribuer à un enjeu ou à un problème. Il offre également une méthodologie pour aller au-delà de la tendance à nommer un coupable et à le marginaliser.

Comment pourrais-je utiliser cet outil différement à différentes étapes du cadre d'AQ?



Comment puis-je utiliser cet outil?

1. Énoncez le problème que vous avez identifié.
2. Commencez par demander « pourquoi » en lien avec le problème. Comme un enfant curieux, continuez à demander « pourquoi » en réponse à chacune des causes proposées.
3. Demandez autant de « pourquoi » qu'il le faut de façon à arriver à un niveau de solution que l'équipe peut aborder (normalement, il faut cinq pourquoi). L'équipe pourrait devoir arrêter et recueillir des données afin de mieux comprendre certaines réponses.
4. Vous saurez que vous avez atteint votre « pourquoi » définitif quand la réponse est une chose sur laquelle l'équipe peut agir. La réponse au « pourquoi » définitif semblera souvent évidente pour l'équipe.
5. Une fois que les membres de votre équipe auront établi une cause fondamentale qui est sous leur contrôle, vous êtes prêt à réfléchir à des façons de surmonter le défi et à passer aux petits tests du changement (PDSA)

Comment puis-je analyser cet outil?

L'outil des **5 pourquoi** ne nécessite pas d'analyse approfondie; le processus de demander « pourquoi » par rapport à un défi particulier est une analyse en soi. Cependant, il pourrait être nécessaire d'effectuer ce processus un certain nombre de fois, en obtenant des réponses différentes, afin de comprendre l'ampleur du défi. Il pourrait également être utile d'appliquer d'abord la méthode de cause effet ou un autre outil d'amélioration de la qualité, de choisir un élément, puis de l'amener au niveau supérieur grâce aux **5 pourquoi**.

De quoi ai-je besoin pour utiliser cet outil?

Matériel :
- Tableau à feuilles
- Marqueurs
- Affiche laminée des **5 pourquoi**
- Modèle des **5 pourquoi**
- Les bonnes personnes dans la pièce

Durée :
Selon le nombre de problèmes abordés, l'exercice peut durer de 5 à 20 minutes, voire jusqu'à quelques jours (dans le cas d'une analyse de données).

SPréparation :
Afin de mettre au défi les réponses prévisibles et de creuser en profondeur dans le système, il est important que chaque groupe qui touche au processus soit représenté pendant l'exercice.

Quels sont les trucs et les conseils utiles pour améliorer cet outil?

Faites en sorte que l'équipe se mette d'accord sur l'énoncé de problème avant de commencer. Le fait de rendre l'énoncé le plus spécifique et le plus concis possible aidera l'équipe à creuser pour trouver les causes du problème. Exemple : « Pourquoi les évaluations du risque de chute sont-elles incomplètes pour les patients admis souffrant de démence » au lieu de « Évaluations des risques pas faites ».

Encouragez l'équipe à se concentrer sur ce qui est observable et sur les données auxquelles elle peut accéder pour effectuer les vérifications. Recueillez des données lorsque cela est nécessaire pour être certain.

Évitez l'approche « nommer un coupable et le marginaliser »; restez au niveau du système.

Si, pendant que vous effectuez l'analyse des **5 pourquoi**, l'équipe en vient à une réponse qui est hors de son contrôle, c.-à-d. : pas assez de financement, pas assez de ressources, obstacle stratégique, demandez à l'équipe de remonter l'échelle des pourquoi afin de revenir à une question pour laquelle la réponse est quelque chose qui fait partie de sa sphère d'influence. Il pourrait être nécessaire de remonter au sommet à nouveau afin de recentrer l'équipe sur un niveau plus opérationnel.

ISBN 978-1-4606-0978-1 (PDF)