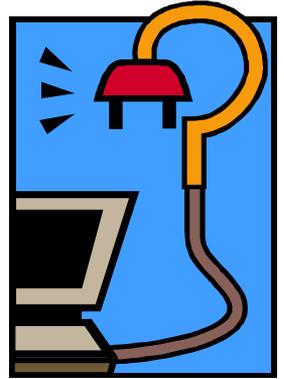




Lorsque l'entreprise connaît les insatisfactions de la clientèle face à son produit, elle doit rapidement trouver les causes de ces insatisfactions et ainsi pouvoir proposer un produit qui corresponde mieux aux attentes de sa clientèle.

## 1. La méthode des « 5 pourquoi ? »

Pour pouvoir **remédier** à une défaillance ( insatisfaction ) du produit, il va falloir trouver les **causes** qui lui donnent naissance. Pour cela, nous allons nous poser la question suivante



« **Pourquoi cette défaillance existe-t-elle ?** »

La réponse à cette question nous donnera une **cause probable** de la défaillance. Lorsqu'une cause est identifiée, il faut de nouveau se poser la question



« **Pourquoi cette cause existe-t-elle ?** »

Le fait de **répéter plusieurs fois** cette question va nous permettre de remonter la « **chaîne des causes** ». Généralement nous constatons qu'il est inutile de répéter cette question plus de **cinq fois**.

## 2. L'origine des insatisfactions.

Une insatisfaction peut avoir plusieurs origines. **L'accident**: le produit est cassé, déformé et hors service. **L'usure du système**: l'objet est inutilisable. **L'obsolescence**: le produit est dépassé par des objets plus récents. **La présentation erronée**: le produit ne réalise pas la fonction pour laquelle il a été acheté !

Savoir retrouver les causes d'un problème

### **Exercice 02.01:**

Essayez de trouver les causes des défaillances suivantes en utilisant la méthode des « 5 pourquoi ? ».

- Il n'y a plus de lumière dans la salle.
- La thermoplieuse ne chauffe plus.
- La perceuse à colonne ne fonctionne plus.
- Le fer à souder ne chauffe plus.
- L'imprimante imprime des feuilles blanches.
- La DEL du porte-clefs lumineux ( 6ième ) ne s'allume plus.
- Le brassard lumineux ( 5ième ) ne s'allume plus.
- Je suis abonné à un journal qui m'est livré tous les jours, mais je ne le reçois plus.

### **Exercice 02.03:**

*Pour faire cet exercice, munissez-vous des résultats de l'enquête faite par le service consommateur de Technologie service.*

Utilisez la méthode des « 5 pourquoi ? » pour retrouver des causes probables des 5 insatisfactions les plus fréquentes concernant l'horloge tic-tac concept.

Savoir retrouver les causes d'un problème