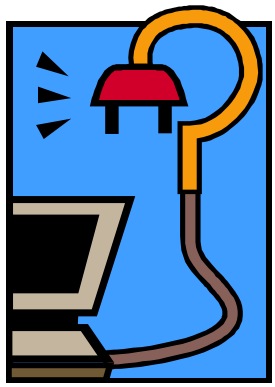
Lorsque l'entreprise connaît les insatisfactions de la clientèle face à son produit, elle doit rapidement trouver les causes de ces insatisfactions et ainsi pouvoir proposer un produit qui corresponde mieux aux attentes de sa clientèle.



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 !