

19- FICHE MÉTHODE : Utiliser un support type pour animer un « 421 »

(4 « pourquoi », 2 « comment » et 1 « standard »)

Version 1 – janv. 2009

Validé par BUSINESS 21

Plus d'info sur www.copiergagner.com

1. Rappeler le constat, le problème ciblé et les enjeux.

2. Indiquer chaque réponse plausible au 1^{er} pourquoi dans la 1^{re} colonne.

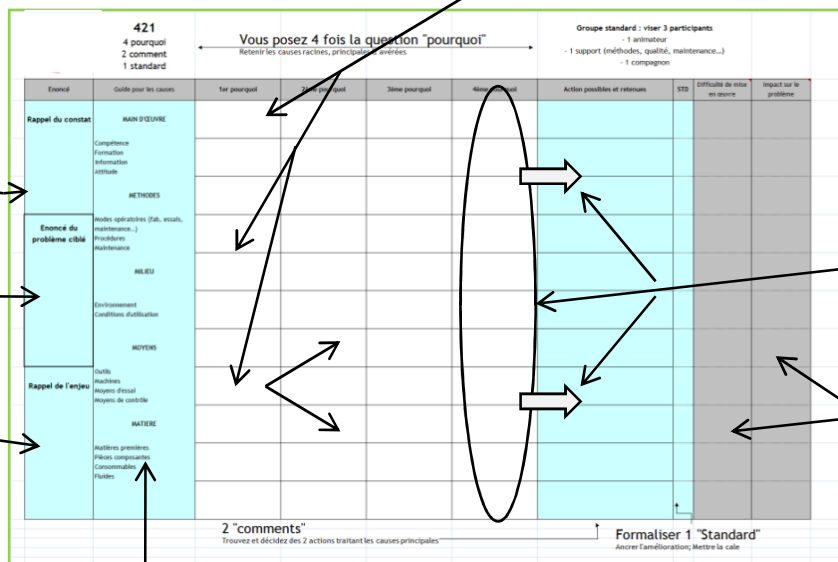
3. Poser une 2^e fois la question « **pourquoi** » pour chacune des réponses, (et ainsi de suite).

4. Définir les actions qui traiteront les causes principales à partir de l'ensemble des causes racine ainsi identifiées.

5. Utiliser les critères « Enjeu » et « Difficultés de mise en œuvre » pour extraire les 2 « **comment** » - les 2 actions clefs.

1 a. Utiliser les « 5M » pour être sûr de balayer toutes les causes possibles.

6. Une fois l'action menée, formaliser un « **standard** » (mettre la cale).



Ce qu'apporte le support type « 421 »

- ➡ Il est un outil de résolution de problème **simple et rapide**.
- ➡ Il permet de la rigueur dans le déroulement de la méthode structurée de résolution de problème, tout en servant de pense-bête.
- ➡ Il ne mobilise que **peu de personnes** : le manager du secteur, un représentant d'un service support (œil extérieur) et un compagnon, et **pratiquement aucun matériel**.

LES TRUCS

- ➡ Rendez-vous sur les lieux du défaut constaté (allez sur le terrain pour ne pas théoriser).
- ➡ Restez debout pour dérouler un « 421 », vous gagnerez du temps. Limitez la durée d'une réunion à 30 minutes. S'il faut (il faudra), programmez 2 ou 3 réunions pour arriver au bout.
- ➡ Prenez le temps de la réflexion, appliquez rapidement les décisions.
- ➡ Pensez à afficher le support renseigné afin de déployer les bonnes pratiques.