

1

• **Exposition des faits**

- Qui sont les acteurs des faits?
- Dans quel lieu est apparu le problème?
- A quel moment s'est manifesté le problème?
- Combien de cas sont concernés?

2

• **Exposition des conséquences**

- Quelles sont les conséquences?
- Pourquoi ces conséquences?

3

• **Exposition de la situation satisfaisante voulu**

- Quel est la situation satisfaisante souhaitée?

4

• **Recherche des causes**

- Quelle est la cause première ?
- Pourquoi ? Le pourquoi doit être décliné 5 fois afin de ne pas s'arrêter sur la première cause proposée

5

• **Recherche et mise en oeuvre de la solution**

- Quelles solutions peuvent être proposées ?
- Quelles sont les solutions possibles ?
- Comment mettre en oeuvre les solutions ?
- Mise en oeuvre des solutions

6

• **Mesurer l'efficacité de l'action corrective**

- Période d'observation
- Investigation pour vérifier que le problème ne se reproduise pas