

Fiche pratique : les 4 pourquoi (vision et mission)

Le processus des quatre pourquoi est un modèle méthodologique qui permet d'écrire les déclarations de mission et de vision d'une organisation.

Ce processus se distingue d'autres méthodes par ce qui suit :

- il fait la différence entre les motivations interne et externe d'une organisation,
- il répond aux besoins des collaborateurs, des clients et de la société civile en général.

L'objectif de ce processus est de créer quatre déclarations qui représentent les mission et vision internes ainsi que les vision et mission externes de l'organisation.

La mission interne est écrite dans la case 1, la vision interne dans la case 2, la mission externe dans la case 3 et la vision externe dans la case 4.

Vue d'ensemble des Quatre pourquoi

	Motivation interne	Motivation externe
Vision	(2) Vision interne Réalisation de l'organisation	(4) Vision externe Impact sur la société civile
Mission	(1) Mission interne Développement de l'organisation	(3) Mission externe Impact sur les clients

La déclaration de la case 1 décrit les principales idées qui vont guider le développement interne de l'organisation.

La déclaration de la case 2 décrit à quoi ressemblera l'organisation à l'avenir si elle met en œuvre les idées contenues dans la case 1.

La déclaration de la case 3 décrit les principales idées que l'organisation veut réaliser pour ses clients.

La déclaration de la case 4 décrit quel impact cela aura sur la société civile si l'organisation met en œuvre les idées contenues dans la case 3.

Richard Barrett appelle ce processus celui des 4 pourquoi car chacune de ces déclarations sont liées les unes aux autres par un « Pourquoi » :

Pourquoi la mission interne ? Pour réaliser la mission externe et pour réaliser la vision interne

Pourquoi la vision interne ? Pour réaliser la vision externe

Pourquoi la mission externe ? Pour réaliser la vision externe

Ce processus permet de vérifier que vision/mission interne/externe sont alignées et donnent du sens au cœur de métier et à la contribution de l'entreprise à la société. Il est très riche d'enseignements lorsqu'il est partagé en équipe car il permet non seulement de se mettre d'accord sur ce à quoi contribue l'entreprise pour la société, mais également à ce à quoi elle contribue en interne pour le développement de ses équipes.

Extrait en partie du livre *L'organisation inspirée par les valeurs* de Richard Barrett, éditions DEBOECK, traduit par Christophe Morin