

Une douche froide inattendue

Écrit par Martin Fairbank (texte original en anglais)
Jeudi, 23 février 2017 00:00



Cela vous est sans doute déjà arrivé. Je me lève un matin pour ma douche quotidienne et l'eau coule froide! La première raison en était flagrante : je me suis levé le dernier de la famille et les autres ont utilisé toute l'eau chaude. J'en ai conclu que c'était une erreur passagère mais cela s'est reproduit plusieurs fois les semaines suivantes.

Régler un problème sans en connaître toutes les implications peut être très frustrant. Certaines personnes vont tout de suite passer au mode solution, ce qui peut finir par être une solution très coûteuse ou même une « non solution » très coûteuse. Dans le cas présent, par exemple, j'aurais pu aller chercher un chauffe-eau de plus grande capacité, mais je n'étais pas sûr que cela réglerait le problème. Comprendre la nature d'un problème est important car cela permet d'en déterminer la ou les causes.

Après avoir étudié toutes les données pendant quelques semaines, un modèle commença à se dégager, bien qu'il ne soit pas parfait. Indices : cela a commencé en septembre quand mes deux adolescents ont recommencé leurs cours à l'école. Cela ne se produisait que certains jours de la semaine quand ils devaient s'en aller à leurs cours de bonne heure. Les autres jours, les levers étaient plus espacés, ce qui permettait au chauffe-eau de se réchauffer. Les douches froides se produisaient seulement quand la demande d'eau chaude était forte pour une longue période, par exemple pour quatre personnes l'une après l'autre.

Après avoir réfléchi aux solutions possibles, j'en suis arrivé à plusieurs façons de régler le problème. Comme beaucoup d'options possibles dans le domaine des affaires, elles pouvaient être classées en a) comportement, b) capital ou c) technologie.

La solution comportement est toujours la plus difficile à appliquer parce qu'elle implique l'accord et la responsabilité de la part de l'utilisateur et n'est pas toujours suivi. Il est difficile, par exemple, de demander à un adolescent de prendre des douches moins longues.

La solution capital serait d'acheter un chauffe-eau de plus grande capacité. Ceci ne rapporte rien d'autre que la satisfaction de l'utilisateur et cela peut même encourager des douches plus

Une douche froide inattendue

Écrit par Martin Fairbank (texte original en anglais)
Jeudi, 23 février 2017 00:00

longues et donc un coût d'utilisation plus élevé.

La solution technologie, par contre, a gagné son point. J'ai essayé d'augmenter la température de l'eau dans le réservoir, mais la différence était trop minime pour être efficace. Après un peu de recherche, j'ai décidé d'utiliser une pomme de douche à débit contrôlé, ce qui utilise moins d'eau et provoque des coûts moindres. Les utilisateurs on rechigné d'abord, comme tous ceux qui préfèrent le statu quo, mais ils finirent par s'y habituer.

Cette petite histoire montre l'importance d'aborder le règlement d'un problème avec une approche structurée. Définir le problème, analyser les données jusqu'à bien en comprendre les causes. Quelques essais peuvent être nécessaires pour déterminer la genèse des causes. Une fois le problème bien compris, vous pouvez imaginer les options possibles et en essayer quelques unes avant de déterminer la meilleure solution.



Martin Fairbank a travaillé dans le domaine de la foresterie pendant 31 ans, y compris de nombreuses années pour un producteur de pâtes et papier et deux ans avec Ressources Naturelles Canada. Détenteur d'un PhD en chimie et d'une expérience en amélioration de procédés, développement de produits, gestion d'énergie et de production rentable, Martin est actuellement un conseiller indépendant basé à Montréal. Il est également écrivain et a publié récemment [Resolute Roots](#) qui relate les 200 ans d'histoire de la compagnie Produits forestiers Résolu et de ses prédécesseurs.

martin.fairbank@gmail.com

[](#)