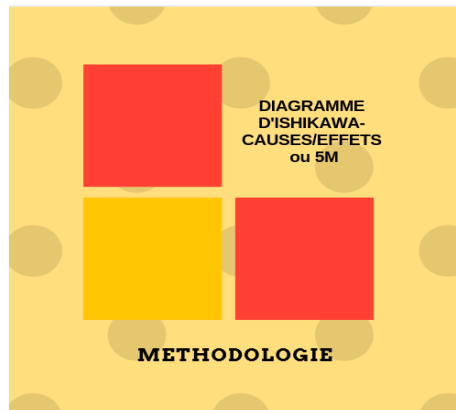


## **FICHE OUTILS N° 4 :** **DIAGRAMME D'ISHIKAWA OU 5 M**

---



### **IDENTIFIER ET ORGANISER LES CAUSES D'UN PROBLÈME**

- ▶ Une méthodologie appliquée est nécessaire pour rechercher les causes des problèmes identifiés.
  - Définir l'effet constaté avec précision.
  - Rechercher l'ensemble des causes qui peuvent être à l'origine du problème. L'application du brainstorming peut être réalisée en groupe classe.
  - Assembler les différentes causes par famille.
  
- ▶ Le diagramme s'articule autour des « 5M » :
  - Main-d'œuvre : influence des compétences du personnel.
  - Moyens : influence des coûts, du budget, de la qualité.
  - Matières : influence des ressources, matières premières.
  - Méthode : influence des techniques, des procédés, de la manière de faire.
  - Milieu : influence de l'environnement physique.
  
- ▶ On peut également ajouter Management (influence selon le type de management) ou Monnaie (influence de contrôle des ressources, des investissements).
  - Construire le diagramme en forme d'arête de poisson.

## REPRESENTER EN ARETES DE POISSONS

TETE DE POISSON >

EFFET OU PROBLEME IDENTIFIE, A ANALYSER

COLONNE VERTEBRALE >

CAUSES POSSIBLES DU PROBLEME

ARETES DE POISSONS >

5 M : PRINCIPALES CATEGORIES DES CAUSES

OBJECTIFS : MONTRER LES RELATIONS DE CAUSES A EFFETS, NECESSITE DE VERIFIER QU'IL S'AGIT BIEN DE CAUSES REELLES D'OU L'IMPORTANCE D'UNE PHASE D'INVESTIGATIONS DE DONNEES AVANT DE PROPOSER DES SOLUTIONS