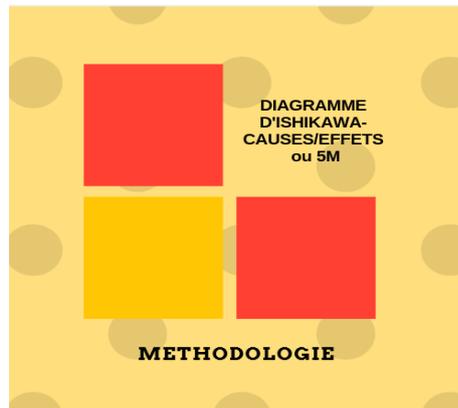


FICHE OUTILS N° 4 : **DIAGRAMME D'ISHIKAWA OU 5 M**



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