

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.