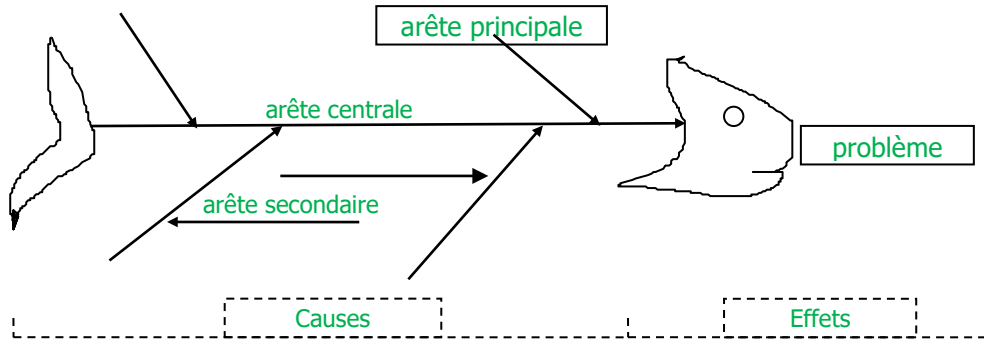




MÉTHODE → LE DIAGRAMME CAUSES-EFFETS OU ISHIKAWA

Cet outil est très utilisé dans les services « Qualité » pour analyser les **causes** d'un dysfonctionnement. Il sert à visualiser les relations entre un effet (problème constaté) et les causes recensées (primaires ou secondaires) regroupées en familles homogènes.

Il permet de représenter de façon **ordonnée les causes d'un problème**.



Méthodologie :

1. Formuler le problème.
2. Lister les causes à l'origine du problème (séance de remue-méninges).
3. Regrouper les causes ayant la même origine par catégorie homogène (au maximum 5 à 6 catégories).

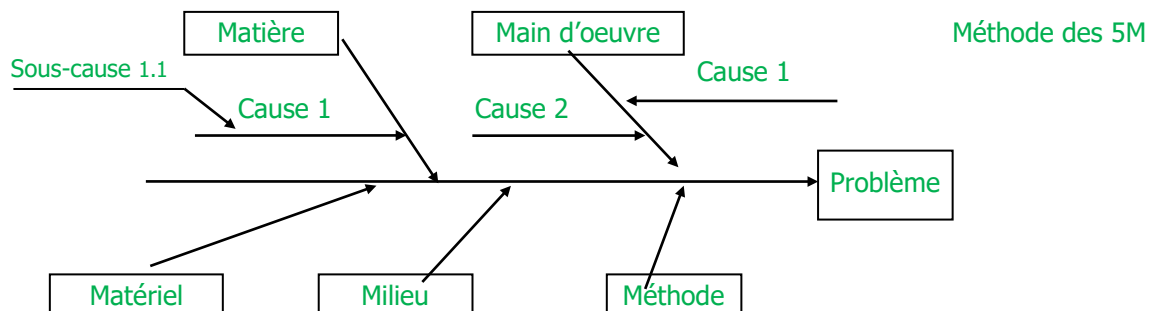
On peut **soit** chercher les catégories **soit** utiliser **la méthode des 5M**.

ex :	Méthode	= façon de faire, procédés, instructions, consignes...
les	Milieu	= environnement physique et humain, locaux, conditions de travail, communication...
5M	Main d'oeuvre	= le personnel, les compétences, les motivations, la formation...
	Matériel	= équipements, machines, les supports d'informations...
	Matière	= tout ce qui est utilisé pour produire, matières premières, fournitures...

On peut parfois ajouter 1 ou 2 « M »

6 M	Management	= styles, consignes données.
7 M	Moyens financiers	= budget alloué, coûts.

4. Déceler les causes dépendantes des autres et les hiérarchiser (sous-causes).
5. Dessiner une arête centrale de poisson et formuler le problème dans la tête.
6. Mettre une catégorie de causes sur chaque arête principale.
7. Reprendre la liste et affecter les causes par catégorie (famille) sur les arêtes secondaires.



Le diagramme causes-effets offre un double intérêt :

- il permet de visualiser les relations entre un effet donné (le problème étudié) et ses causes regroupées en grandes catégories homogènes ;
- il identifie les causes prépondérantes sur lesquelles il faudra agir.

