

3

Fiche Outil

LE DIAGRAMME CAUSE-EFFETS

Le diagramme cause-effets ou diagramme d'Ishikawa a pour objectif de classer les causes identifiées d'un problème par grandes catégories et de donner une représentation claire de ce classement. C'est donc un outil graphique qui sert à analyser le rapport existant entre un problème et toutes les causes possibles.

5 grandes catégories de causes sont identifiées selon la méthode des 5 M :

1. **Moyens** : matériel, locaux, gros outillages, ...
2. **Matière** : informations, papier, encre... (tout ce qui est consommable)
3. **Main d'œuvre** : personnel, utilisateur, qualification, hiérarchie...
4. **Milieu** : l'environnement physique et humain, l'ambiance de travail, les contacts avec l'extérieur
5. **Méthode** : modes opératoires, consignes, procédures ;

Méthode

Le problème est positionné dans la tête de l'arrête de poisson, chacune des 5 grandes catégories de causes correspond à une arrête principale.

Une subdivision de l'arrête principale est possible : pour expliquer les causes principales, on peut rechercher les causes secondaires et ainsi de suite (chaîne causale)

Recommandations d'animation

- Il est exclu de nommer une famille "Management", chaque cause de problème étant quoiqu'il en soit sous la responsabilité du management.
- Il est exclu de nommer une famille "Monnaie", l'argent constituant une solution éventuelle et non une cause.
- Ne pas définir moins de 3 familles et plus de 6.

Représentation

Exemple : Je gère un bistrot et j'ai de nombreuses réclamations de mes clients : la bière que je vends n'est pas bonne. Je cherche les causes (brainstorming), puis je les classe par nature à l'aide d'un diagramme d'ISHIKAWA :

