

Diagramme Causes-Effet

(Diagramme en arête de poisson, 5M, Ishikawa)

A QUOI ÇA SERT ?

A identifier et à classer par famille les causes possibles entraînant un effet.

DE QUOI S'AGIT-IL ?

D'une aide à la représentation et à la recherche d'un ensemble de causes produisant un effet.

QUI S'EN SERT ET QUAND ?

Un groupe de travail confronté à un problème, pour obtenir un consensus.

COMMENT S'EN SERVIR ?

Données d'entrée :

- 1) Enoncer et identifier l'effet constaté
- 2) Identifier de manière exhaustive les facteurs influents
- 3) Construire le squelette du diagramme
- 4) Effectuer un brainstorming pour trouver les causes et les affecter aux facteurs retenus.
- 5) Pour chaque cause, identifier la raison et énumérer les réponses sous forme de ramification
- 6) Interpréter le diagramme en cherchant et en identifiant les causes les plus probables

Données de sortie : Liste des causes les plus probables.

ASTUCES :

- S'assurer que tout le monde est d'accord sur l'effet
- Utiliser les 5 Pourquoi correspondants aux 5M (Méthode, Milieu, Moyen, Main d'œuvre, Matière)
- Si les causes sont trop nombreuses, il peut être utile de reconstruire le diagramme par branche

