

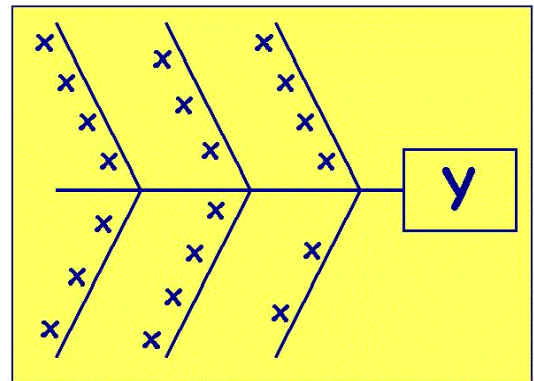
# DIAGRAMME CAUSE-EFFET

## Description

Une représentation graphique de l'ensemble des causes d'un effet. Aussi appelé diagramme en arêtes de poisson ou diagramme Ishikawa, cet outil recherche toutes les causes possibles provoquant un effet puis les hiérarchiser.

## Principes

Pour obtenir une image plus claire d'un problème, en comprendre les causes possibles et en déterminer les causes principales, une équipe détermine les causes qui conduisent à l'effet étudié puis les classer par catégorie. En recherchant les causes les plus fréquentes ou les plus graves, cette représentation aide l'équipe à s'entendre sur les priorités à donner et à y allouer les ressources nécessaires et compétentes.



## Fonctionnement

Pour bâtir cette représentation en arêtes de poisson :

1. identifier le problème à étudier (effet)
2. établir les causes aboutissant à cet effet
3. relier les causes à l'effet en tirant des traits (représentation en arêtes de poisson)
4. pour creuser les causes et/ou pour identifier toutes les causes et utiliser les 7M (Méthode, Machines, Main-d'œuvre, Matière, Moyens, Management, Matériel)
5. Quantifier ou estimer la fréquence des causes

## Facteurs de succès

1. Utiliser les « 5 pourquoi ? » pour s'assurer des causes racines.
2. Rechercher les causes puis les hiérarchiser
3. Ne pas chercher à placer toute nouvelle cause dans une catégorie. Enregistrer tout cause et la placer plus tard si nécessaire.

## Exemple

### Contexte

Le Responsable de la Production remarque une dégradation de ses rendements de fabrication et constate l'accumulation anormale de déchets dans ses zones de collecte. Il réunit ses opérateurs pour évaluer les sources de dysfonctionnement et pour les impliquer dans la résolution de cette situation dégradée.

### Elaboration

L'élaboration du diagramme Ishikawa débute par l'identification des causes possibles des rejets supplémentaires. Le groupe de travail regroupe ensuite les causes possibles puis se rend sur le terrain pour évaluer les causes identifiées. Le diagramme final montre le pourcentage de chaque cause et facilite la priorisation des actions de correction de la situation. En utilisant les données du terrain, en ordonnant les causes et en partageant l'évaluation, le Responsable de la Production a une équipe prête à corriger les points retenus.