

ADES : Le Diagramme d'ISHIKAWA



Association pour le Développement des entreprises de Sous-traitance
ZI de la Prade
43110 Aurec-sur-Loire
Tél : 04 77 35 47 05
Télécopie : 04 77 35 29 40

Lors de la dernière édition du journal, nous vous avons proposé un article concernant la démarche de résolution de problème. Nous vous proposons ce mois-ci d'étudier un des outils de résolution de problème : le diagramme d'ISHIKAWA également appelé digramme causes/effets ou diagramme en arête de poisson ou encore les 5M.

Objectif

Cette méthode permet d'aboutir à une vision globale des causes génératrices du problème en représentant de façon structurée l'ensemble des causes qui produisent ou pourraient produire l'effet observé.

Démarche

① Mise en place

Pour utiliser cette méthode il est important de mettre en place un groupe de travail et de désigner un pilote ou un animateur

② Définir le problème ou l'effet observé

Après avoir détecté un problème, il s'agit de définir la formulation appropriée pour exprimer le problème.

③ Rechercher les causes

En utilisant la méthode du brainstorming, par exemple, il s'agit lors de cette étape de rechercher l'ensemble des causes possibles du dysfonctionnement. Chacun doit émettre ses opinions librement sur les origines possibles.

④ Classement des causes

Les causes sont ensuite classées par familles en utilisant les 5M.

- Matière : Matières premières, pièces, fournitures...
- Méthode : Procédures ou modes opératoires utilisés...
- Milieu : Environnement physique, lumière, bruit, poussières, localisation...
- Matériel : Machines, outils, équipements, maintenance...
- Main d'œuvre : Problèmes de compétences, organisation, motivation...

Un classement supplémentaire par sous-famille est possible si le nombre de causes le justifie.

⑤ Représentation

Après avoir défini les causes, il s'agit là de les classer en fonction des familles (5M) auxquelles elles appartiennent sur le diagramme d'ISHIKAWA.

⑥ Finalisation

Après analyse du diagramme, définir la ou les causes principalement responsables et agir sur celles-ci pour corriger le défaut en donnant des solutions et en mettant en place des actions correctives.

Chacun doit exprimer son opinion.

Christelle MORCRETTE

