

<i>DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT</i>		
MAQ Management Qualitatif	MANUEL DE MANAGEMENT QUALITATIF	numéro : 03.16 version : 3 date : 09/2007 page : 01/01
Procédure	<i>Diagramme Causes / Effet</i>	

Définition

Le diagramme CAUSES – EFFET est une représentation graphique facile à comprendre, des relations entre un problème qualité (l'effet) et ses multiples causes possibles.

Poser le problème

L'effet, ou le problème, doit être identifié et posé clairement.

Il est important de parvenir à une définition claire du problème que l'on traite, afin que tous les membres du cercle de qualité aient une compréhension commune de l'effet.

Un problème mal posé ne pourra pas déboucher sur des solutions efficaces.

Un problème bien posé est déjà à moitié résolu.

Rechercher les grands domaines dans lesquels les causes trouvent leur origine

Les causes sont couramment classées en cinq grands domaines : les 5 M.

Main-d'œuvre, **M**achines, **M**atériaux puis **M**éthodes, **M**ilieu

2 M sont parfois ajoutés : **M**onnaie et **M**anagement.

Le cercle se doit de définir les domaines les mieux adaptés à son problème.

Au cours de la recherche des causes, le cercle pourra faire évoluer les domaines s'il en trouve d'autres plus pertinents.

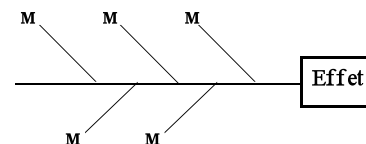
Rechercher les causes

Lorsque le diagramme CAUSES-EFFET est construit avec

- à gauche les branches des domaines
- à droite l'effet dont on recherche les causes

Le groupe recherche un maximum de causes possibles suivant la technique du remue-méninges.

L'animateur obtiendra une meilleure créativité s'il respecte les règles du jeu du remue-méninges.



Placer chaque cause dans un domaine

Le groupe affecte chaque cause à un domaine et la porte en toutes lettres sur le diagramme.

Ainsi, chaque domaine se ramifie aussi loin que nécessaire.

Les causes se trouvent connectées explicitement et rationnellement.

Ceci permet d'identifier les rameaux des causes ayant la plus grande probabilité de provoquer l'effet.

Il reste à vérifier par l'expérimentation la relation exacte entre les causes et l'effet, afin de diminuer progressivement le problème.

- a)- Quantifier et valoriser les causes : chaque cause est valorisée selon une unité de mesure appropriée (euros, poids, heure, gravité, fréquence d'apparition, pondération, notation de 1 à 5...).
- b)- Priorisation : la valorisation des causes permet un classement par priorités (Pareto, ABC, classement forcé, tableaux croisés, etc ...).
- c)- Rechercher des actions préventives ou correctives possibles : la démarche qualité doit aboutir à une prise de décision qui peut faire appel à une phase de tests pour valider la décision définitive.
- d)- Les décisions d'actions préventives ou correctives sont de trois catégories : matérielles, organisationnelles ou intellectuelles.

Gérard GEORGEAULT

**Un problème mal posé débouche sur de fausses solutions.
UN PROBLEME BIEN POSE EST A MOITIE RESOLU**