



ISHIKAWA

Expert : Alain DUMONT

C'est un diagramme cause / effet (partant d'un effet constaté, il aide à rechercher les causes), dit en arête de poisson, qui a pris le nom de son promoteur. Il s'articule autour des "5 M" de base :

- ◆ Machine
- ◆ Main d'oeuvre
- ◆ Matière ou Matériau
- ◆ Méthode
- ◆ Milieu

On y ajoute parfois "2 M" supplémentaires :

- ◆ Management : pour intégrer l'influence implicite du type de management sur toute chose (un chef qui fait la "gueule" peut facilement faire perdre 1 à 2 points de TRG)
- ◆ Monnaie : car une absence d'investissement, en aménagement de poste ou en matériel de contrôle, peut générer des problèmes des mois après le démarrage d'un process.

L'ISHIKAWA est un des 7 outils de base de la qualité.

La résolution d'un problème se fait par étape :

1) DU PROBLÈME À L'EFFET :

Problème : la "grande" rallonge électrique familiale est emmêlée.

Effet générateur constaté : un "giga" noeud.

2) DE L'EFFET AUX CAUSES :

L'ISHIKAWA aidera à visualiser tous les facteurs potentiellement influents sur cet effet :

Main d'oeuvre : Qui a utilisé la rallonge la dernière fois ?

Réponse : le fiston.

Machine : Pourquoi n'a-t-il pas utilisé le dévidoir ?

Réponse : parce qu'il est cassé.

Matériau : Pourquoi s'est-il cassé ?

Réponse : parce qu'il est réalisé en plastique léger.

Méthode : Pourquoi le fiston n'a pas lové le câble proprement ?

Réponse : Parce qu'on ne lui a pas montré comment faire.

etc...

L'effet considéré est simple. Un effet plus complexe aura des causes multiples que l'on pourra classer en famille et sous-famille au cours d'une réunion de tous les acteurs concernés autour de l'ISHIKAWA, utilisé comme support d'animation pour :

- ☞ Permettre aux participants de mieux comprendre l'enchaînement des causes,
- ☞ Aider à visualiser la totalité des facteurs influents sur l'effet déterminé,
- ☞ Aider à trouver et à valider les moyens de mesure à considérer pour quantifier l'impact de chaque cause.

3) DES CAUSES AUX SOLUTIONS :

Chaque cause, induisant une ou des solutions, il conviendra de faire établir, par le groupe, des critères de sélection permettant une hiérarchisation de la présentation des solutions.

Cette présentation devra être effectuée, même brièvement, à une "autorité de reconnaissance", pas tant pour approbation que pour appropriation de la démarche par le groupe.

4) DES SOLUTIONS AUX MISES EN OEUVRE :

Si possible, c'est le groupe de travail qui devra mettre en place la ou les solutions sinon, il sera chargé de réceptionner les travaux ou les modifications.

5) DE LA PÉRENNISATION DES ACTIONS :

Ce même groupe assurera le suivi de la mise en oeuvre, de la validation des résultats et de l'éventuelle duplication de ses conclusions à d'autres postes de travail ou secteurs de l'entreprise.

Exemple d'ISHIKAWA :



