



## Diagramme de causes à effets.

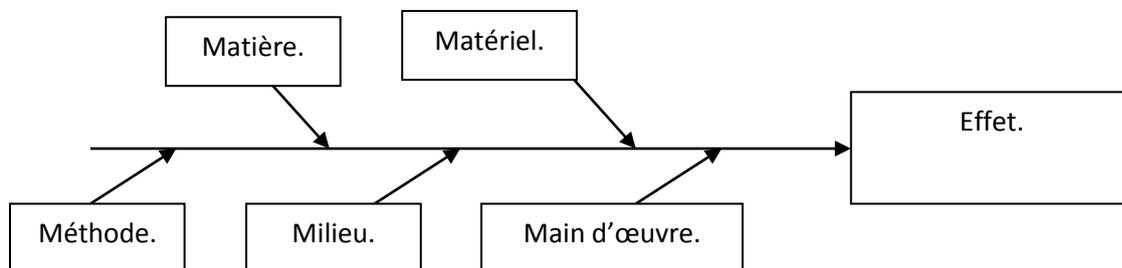
### 1. Définition.

La gestion de la qualité utilise souvent le diagramme de cause et effet, diagramme d'Ishikawa, 5M ou encore le diagramme en arêtes de poisson. Le diagramme représente de façon graphique les causes aboutissant à un effet. Il permet de synthétiser et de communiquer les causes identifiées. Il peut être utilisé dans le cadre de recherche de cause d'un problème existant ou de gestion des risques lors de la mise en place d'un projet.

### 2. Structure.

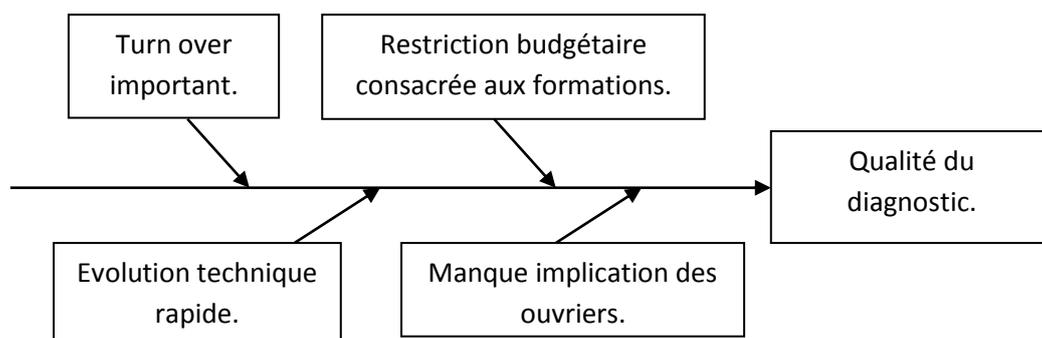
Ce diagramme se structure habituellement autour des 5 M.

- **Matières** : Utilisées et entrant en jeu et plus généralement les entrées du processus.
- **Matériel** : Equipement, machine, logiciels...
- **Méthode** : Méthode opératoire, logique du processus, recherche, développement.
- **Main d'œuvre** : Interventions humaines.
- **Milieu** : Environnement, positionnement, contexte.



### 3. Exemple ISC.

a) *Item qualité du diagnostic.*



#### 4. Résolution de problème.

Problème.	Solution.	Mise en œuvre.
<ul style="list-style-type: none"><li>• Turn over.</li><li>• Manque d'implication des ouvriers.</li></ul>	Remotiver les équipes.	<ul style="list-style-type: none"><li>• Augmentation des salaires ?</li><li>• Mise en place de primes ?</li><li>• Prendre en compte les réclamations des ouvriers.</li></ul>