

Arête de Poisson/Cause et Effect

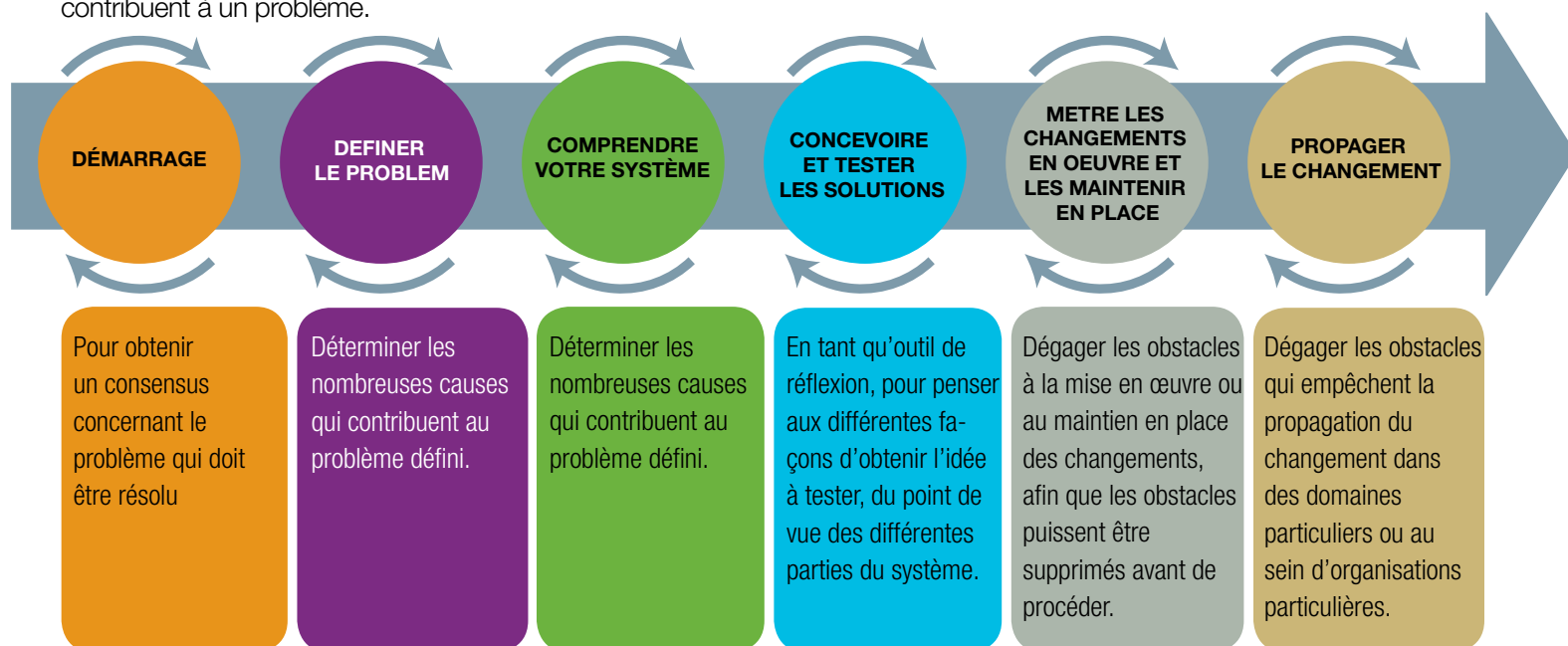
INSTRUCTION

Pourquoi utiliserais-je cet outil?

Le diagramme en arête de poisson (cause et effet) est un outil pour aider votre équipe à obtenir une compréhension commune des sources potentielles (causes fondamentales) qui contribuent le plus au problème en question. On l'utilise quand l'équipe a besoin d'identifier les nombreuses causes d'un problème et de concentrer les efforts d'amélioration sur les véritables causes et non sur les symptômes. Le diagramme en arête de poisson est très utile pour classer les facteurs contributifs en catégories faciles à comprendre.

Comment pourrais-je utiliser cet outil différemment à différentes étapes du cadre d'AQ?

Un diagramme en arête de poisson peut être utilisé lorsqu'une équipe cherche à comprendre les différentes causes qui contribuent à un problème.



Comment puis-je utiliser cet outil?

1. Placez le nom du problème de qualité (l'effet) dans la case située à l'extrême droite du diagramme.
2. À gauche de cette case, tracez une ligne centrale (la colonne), et à partir de cette ligne centrale, tracez des lignes diagonales (les arêtes) afin de représenter les différents regroupements de causes du problème. Attribuez à chaque ligne l'un des titres de catégorie ci-dessous.

Some teams use the five P's:

- Providers/staff
- Policies
- Persons/residents
- Place/equipment
- Procedures/processes

Some teams use the six M's:

- Machines
- Methods
- Materials
- Measurement
- Man
- Mother Nature

Some use the four S's:

- Surroundings
- Suppliers
- Systems
- Skills

L'important, c'est que votre équipe choisisse les catégories qui ont le plus de sens pour votre organisation.

3. Demandez aux membres de votre équipe d'amélioration de la qualité de déterminer de façon silencieuse et indépendante les différentes causes et d'écrire chacune d'elles sur un papillon adhésif (Post-it).

Arête de Poisson/Cause et Effect

INSTRUCTION

... suite de la première page

4. Placez chaque papillon dans la bonne catégorie.
- 5 Les membres de l'équipe peuvent prendre une cause et tracez une ligne, et d'autres branches à partir de la ligne, afin de la lier à d'autres facteurs qui contribuent à la cause.
- 5 Demandez à l'équipe de continuer à identifier des causes jusqu'à ce qu'elle ne puisse plus en identifier de nouvelles.

Comment puis-je analyser un diagramme en arête de poisson?

Une fois que le diagramme en arête de poisson est terminé, l'équipe d'AQ souhaitera chercher la signification de l'information. Voici quelques questions utiles :

- Est-ce qu'il y a des causes dans chaque « colonne » ou dans chaque catégorie? Est-ce qu'il y a des lacunes? Que nous disent ces lacunes sur la façon dont nous voyons notre système?
- Quelles causes sont observables et ont (ou peuvent avoir) des données qui expliquent leur prévalence?
- Quelles causes indiquent uniquement une opinion, et quelle est la cause sous-jacente de cette opinion? Quelles sont les répercussions sur les gens qui pensent de cette façon?
- Quelles causes contribuent le plus à l'effet?

What do I need to use this tool?

Matériel :

- Rouleau de papier
- Ruban
- Marqueurs
- Papillons adhésifs
- Outil du diagramme en arête de poisson

Durée :

Cet exercice peut être long. Accordez suffisamment de temps à l'équipe pour réfléchir au problème et explorer l'enjeu. Le temps nécessaire varie en fonction de la complexité du problème et de l'expérience des membres de l'équipe.

Préparation :

- Assurez-vous qu'il y a un espace mural et des places pour que tout le monde puisse s'asseoir en cercle (ou pour accélérer le processus, demandez aux gens de rester debout).
- Assurez-vous d'inclure toutes les personnes qui touchent au processus examiné.
- Si vous en avez les capacités techniques, il est recommandé d'afficher le diagramme en arête de poisson par l'entremise d'un projecteur et d'enregistrer les résultats électroniquement pendant le processus.

Quels sont les trucs et les conseils utiles pour améliorer cet outil?

- Encouragez l'équipe à se concentrer sur ce qui est observable et sur les données vérifiables.
- Évitez l'approche « nommer un coupable et le marginaliser »; restez au niveau du système.
- Faites en sorte que l'équipe se mette d'accord sur l'énoncé de problème avant de commencer. L'énoncé doit être le plus spécifique et le plus concis possible; cela aidera l'équipe à creuser pour trouver les causes du problème. Exemple : « Évaluations du risque de chute incomplètes pour les patients admis souffrant de démence » au lieu de « Évaluations des risques pas effectuée ».
- Si une idée commune refait surface dans différentes catégories du diagramme en arête de poisson, incluez toutes les catégories pertinentes et encerclez-la avec la même couleur afin que vous puissiez facilement déterminer la tendance ou l'idée commune.
- Évitez d'essayer de résoudre le problème; créez un stationnement pour les idées qui peuvent être examinées plus tard.
- Vous n'aurez peut-être pas toutes les données pertinentes pour terminer le diagramme en arête de poisson lors de la première séance. Les membres de l'équipe pourraient avoir besoin de revenir au diagramme pour le mettre à jour tandis qu'ils en apprennent davantage; cette mesure peut être vraiment utile quand les opinions divergent sur une cause qui contribue au problème.