

La gestion des risques *a posteriori*

1

La GDR *a posteriori* repose sur des méthodes de résolution de problème (5M, QOQCP) ou sur la méthode ALARM développée spécifiquement pour le secteur de la santé.

1 Le diagramme de « causes à effet » (diagramme d'Ishikawa ou 5M)

Objectif : analyser de manière partagée les grandes catégories de causes qui ont conduit à un effet particulier.

Définition : la méthode du diagramme de « causes à effet »
le diagramme de causes à effet est une méthode d'analyse qui sert à rechercher et à représenter de manière synthétique les différentes causes possibles d'un problème. Elle a été créée par le professeur Kaoru Ishikawa (1915-1989), d'où son appellation « diagramme d'Ishikawa »

Les causes sont classées en 5 grandes familles d'où le nom de « 5M »

Main-d'œuvre	Les interventions humaines. Les personnes, professionnels de toute catégorie, les compétences, les comportements, la formation, la communication.
Matériel	L'équipement, les machines, le petit matériel, les locaux mais aussi l'informatique et les logiciels.
Matière	Les matières et matériaux utilisés et entrant en jeu, et plus généralement les entrées du processus. Tout ce qui est consommable : énergie, informations...
Méthodes	La ou les façon(s) de faire : règles de travail, protocoles, procédures, procédés...
Milieu	Ce qui est lié à l'environnement, l'infrastructure : conditions de travail, température, bruit, propreté, éclairage, encombrement.

À noter : des variantes du diagramme 5M existent en complétant avec de nouvelles familles pour arriver jusqu'au diagramme 7M :
- le management
- les moyens financiers

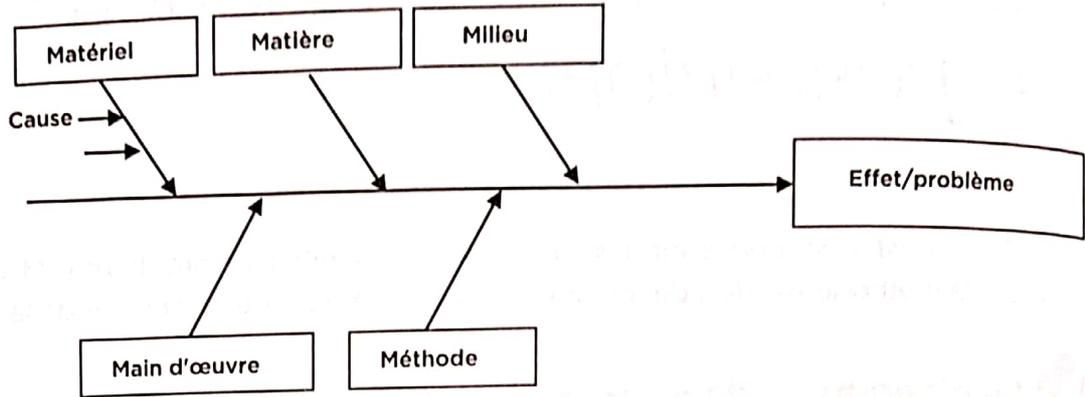
Construire votre diagramme « causes-effet »

- Définir précisément l'effet recherché, ou le problème identifié et pour lequel le projet est de le supprimer.
Placer cet effet dans un cadre à droite du diagramme et tracer une flèche de la gauche vers la droite

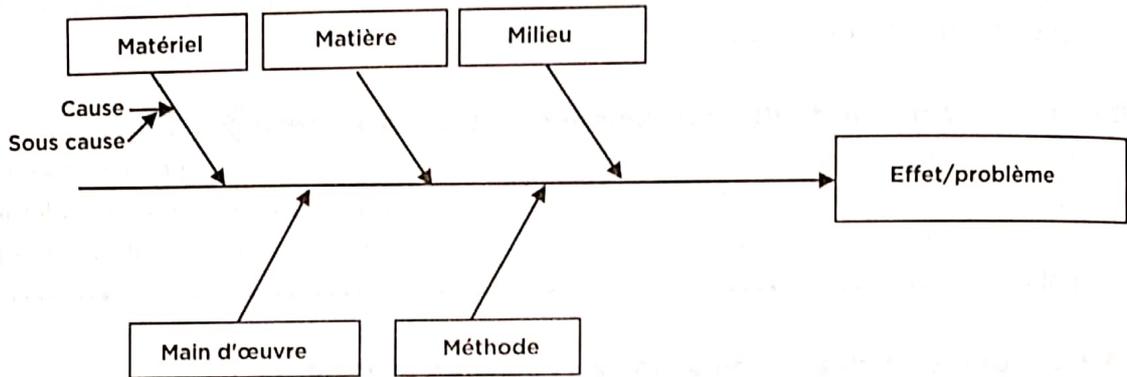


- Lister toutes les causes possibles vous venant à l'esprit, l'idéal étant de faire cet exercice en groupe à l'aide d'un « *brainstorming* ou remue-méninges ».

- Regrouper les causes dans les grandes catégories de causes commençant par M.



- Détailler les causes en sous-causes puis déterminer la cause la plus probable.



- Lister le plan d'actions pour résoudre chaque défaut.

Illustration Identifier et inscrire sur le diagramme des solutions au lieu des causes

