

# QUESTION N°67 : Comment utiliser la méthode d'ISHIKAWA dans une démarche d'amélioration continue : LEAN ?

**Le LEAN construction**, c'est une démarche intellectuelle visant à chasser toute forme de gaspillage. Il s'agit de **diminuer la « non-valeur ajoutée »** en mettant en place des **solutions « d'amélioration continue »**.

**La méthode d'Ishikawa** est un outil qui permet d'identifier les **causes d'un problème**. Le but est d'améliorer la rentabilité, pérennité et qualité de l'entreprise par des modifications **simples et peu coûteuses**.

## J'ai un problème : comment identifier les causes ?

Dans un premier temps, il faut se poser les bonnes questions et **bien identifier les conséquences**. Il faut mesurer le coût, la récurrence et les désordres annexes que le problème engendre avant de se lancer de suite dans une solution.

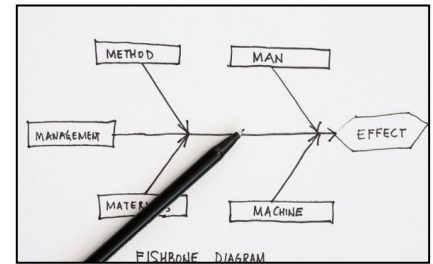
- Est-ce que ce problème me coûte cher ? si oui combien ?
- Est-ce qu'il est récurrent ? Combien de fois / an ?
- Est-ce qu'il détériore mon image ?
- ...

Il faut éventuellement essayer de chiffrer le coût du problème en prenant en compte les aspects économiques, sociaux et environnementaux. [Exemple du surcoût de la non qualité liée à l'étanchéité à l'air \(QDM N°43 Aout 2013\)](#)

Dans un second temps, il faut **déterminer les responsabilités**. Il n'y a rarement qu'une seule cause. Il faut prendre du recul et bien se renseigner auprès de toutes les personnes concernées. Vous devez être capable d'écouter tous les points de vue sans préjugé.

C'est ici que **la méthode d'Ishikawa** est très utile. **C'est une méthode schématique de détermination des causes d'un problème dans une démarche d'amélioration LEAN.**

Pour l'utiliser, il faut schématiser les causes par un diagramme en forme d'arêtes de poisson.



### 1) tracer une flèche de gauche à droite qui représente votre problème.

Exemple : *Problème de rentabilité, pérennité, qualité, développement*  
(L'exemple est très large mais l'outil peut être utilisé pour des problèmes plus précis)

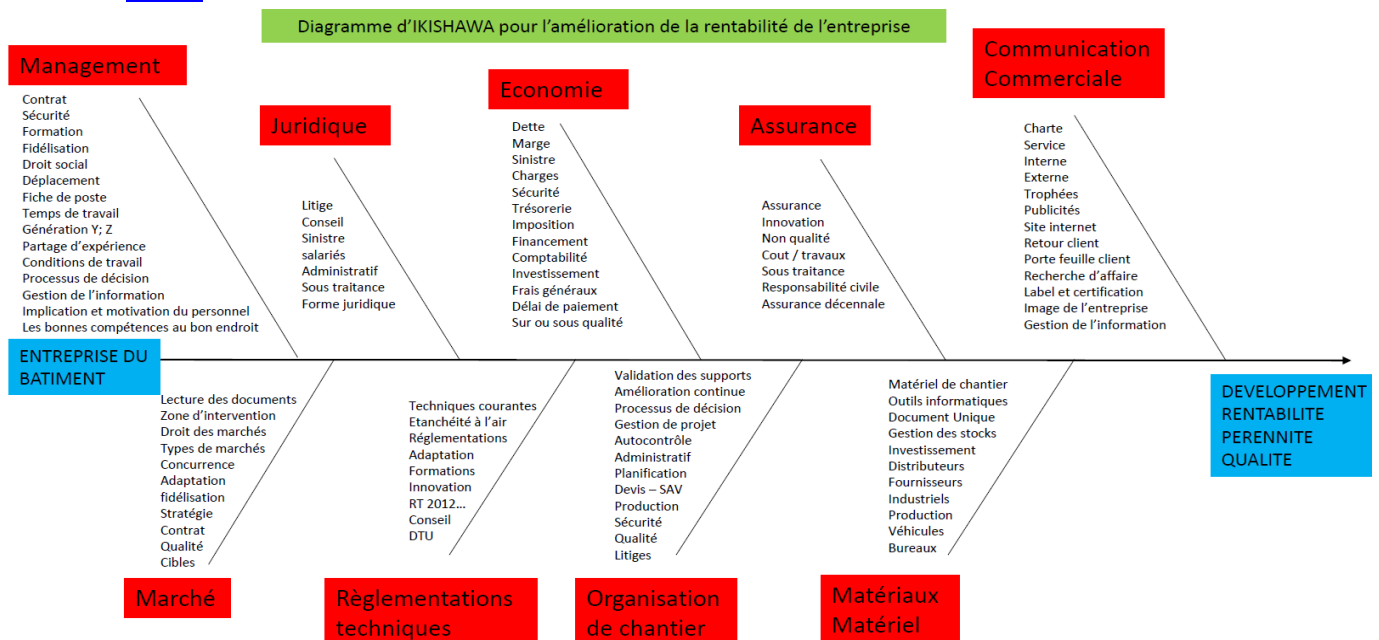
### 2) Chaque arête est une catégorie qui est concernée de près ou de loin.

Exemple : *Management, Juridique, Economie, Assurance, Communication, Commercial, Type de marchés, Règlementation, Technique, Organisation de chantier, Matériaux, Matériel...*

### 3) Chaque catégorie est complétée par des causes potentielles.

Exemple : *Pour la catégorie Règlements techniques*

- Toutes les réglementations ([RT 2012](#), [Parasismique](#), [Termites](#), [Sécurité Incendie](#), [Accessibilité PMR](#), [Aération](#)...)
- Techniques courantes et non courantes ([DTU](#), [Avis Techniques](#), [RAGE](#), [Recommandations professionnelles](#) ...)
- Adaptation aux évolutions techniques ([Formations](#), [Matériaux](#), [Matériel](#)...)
- Innovation
- [Conseil](#)



#### 4) Une fois le diagramme rempli, il suffit de prioriser les causes.

Exemple : Je n'ai pas de souci particulier avec les réglementations ou alors c'est trop rare pour m'embêter vraiment. Par contre, j'ai souvent des réserves liées au non-respect des DTU. C'est récurrent, ça me coûte cher à reprendre, ça me prend du temps et cela donne une mauvaise image de l'entreprise. Il est vrai que je n'ai jamais formé les gars sur le sujet. D'ailleurs, est-ce que je possède les DTU ? Comment puis-je les obtenir ?

- 1 DTU
- 2 Formation
- 3 Conseil

#### Comment trouver des solutions ?

Pour chaque cause soulevée, il est possible de proposer des solutions d'amélioration continue.

Exemple : Il n'est pas forcément utile d'envoyer tous mes gars en formation. Cela va me coûter cher et l'indisponibilité me posera des problèmes de planning.

- **Comment connaître les DTU ?** Les DTU ne s'apprennent pas par cœur, il faut les posséder et ils sont payants.

Solution N°1 : [Je m'abonne aux DTU \(avec 25% de réduction pour les adhérents FFB\)](#)

- **Comment transmettre l'information à mes salariés ?**

Solution N°2 : Je forme ou sensibilise une partie de mes salariés en Intra (Formation interne à l'entreprise qui permet d'avoir plus de souplesse sur la date, le contenu et le nombre de stagiaires). Ils diffuseront ensuite les bonnes pratiques en mettant en place des autocontrôles systématiques.

- **Comment faire participer l'ensemble de mes collaborateurs (très important) ?**

Solution N°3 : Je sensibilise mes salariés sur ma démarche et j'écoute leurs points de vue.

- **Comment être sûr qu'ils restent concernés ?**

Solution N°4 : Je relaie la Question du mois à mes encadrants pour qu'ils soient au courant de l'actualité technique, technologique et réglementaire (même si cela ne concerne pas toujours mon métier de base).

Solution 4 bis : Je prévois un plan de sensibilisation sur le long terme (pourquoi pas avec le service technique FFB PDL ?).

- **Où puis-je trouver du conseil ?** [Le service technique FFB PDL](#) pourrait peut-être m'aider.

Solution N°1 : Je prends contact avec le service technique FFB PDL ou ma fédération départementale pour voir ce qui pourrait être fait en accompagnement et/ou en formation pour mes salariés.

#### Comment être sûr que mes solutions fonctionnent ?

Pour cela, il faut **mesurer la rentabilité des solutions** (toujours sur les différents aspects économiques, sociaux et environnementaux).

Exemple : Je suis Qualifié « [Qualibat 3511 menuiseries Ext](#) » et j'ai gratuitement accès aux DTU de mon métier par le biais de « [corpup](#) Qualibat ». La solution N°1 : L'abonnement aux DTU n'est donc pas nécessaire. Par contre, il faudra que je communique les codes d'accès à mes collaborateurs pour qu'ils puissent bénéficier de ce service. Pour mes compagnons, je commande les calepins de chantier « Menuiseries Ext » auprès de ma fédération départementale.

#### Conclusion :

En utilisant cette démarche intellectuelle régulièrement et **en mettant en place de petits changements ciblés**, on ne peut qu'améliorer la performance de son entreprise. **Le plus important est de trouver des solutions pérennes dans le temps et de toujours chercher à s'améliorer.**

#### Pour aller plus loin :

Cet Exemple est très large mais [la méthode d'Ishikawa](#) peut être utilisée pour des problématiques beaucoup plus ciblées telles que : Delais de paiement, Soucis de livraisons, Pourcentage faible de réponses positives aux devis, validation des supports, Autocontrôle, Etanchéité à l'air etc...

Pour tout ce qui concerne les sujets Techniques, Technologiques, Réglementaires, Environnement et Gestion des déchets, [Isabelle Morel et Mathieu Raducanu \(service technique FFB PDL\)](#) sont disponibles pour vous accompagner.

[Toutes les "questions du mois" sur l'espace adhérent](#)

[raducanum@paysloire.ffbatiment.fr](mailto:raducanum@paysloire.ffbatiment.fr) - Mobile : 06.46.26.01.16

Sources : Mathieu RADUCANU FFB PDL