

## Choisir le bon outil qualité selon le besoin

Dans toute démarche d'amélioration continue, disposer des bons outils est indispensable. Mais encore faut-il savoir **choisir le plus pertinent selon le besoin**. Bien utilisé, un outil qualité permet de :

- **Structurer une analyse** de manière claire et partagée
- **Comprendre et résoudre un problème** à sa racine
- **Prévenir les défaillances** et sécuriser les processus
- **Prioriser les actions** pour maximiser l'impact

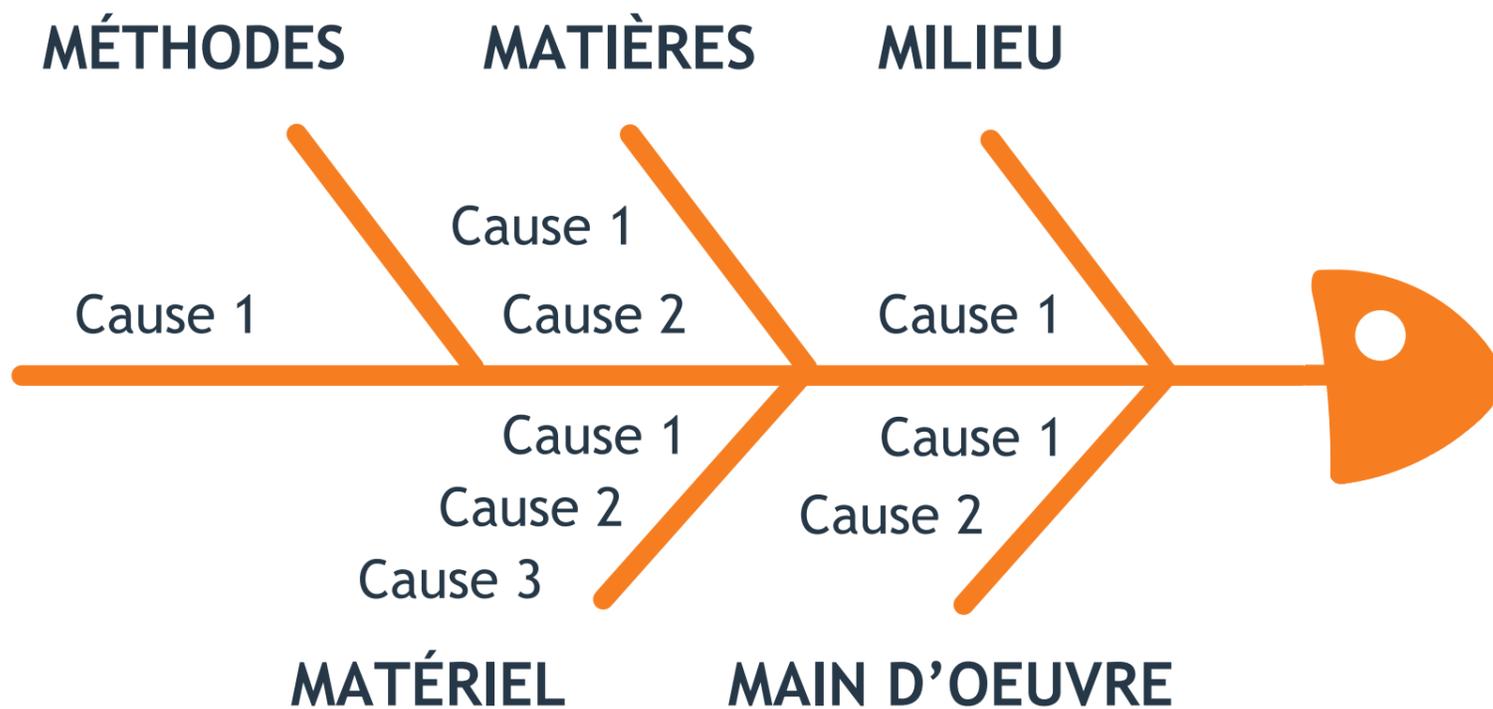
Cette fiche présente 5 outils de la qualité, leur finalité, le bon contexte d'usage, et des exemples concrets d'application en milieu professionnel.

### 1. Diagramme d'Ishikawa (ou diagramme cause-effet)

Le diagramme d'Ishikawa, aussi appelé diagramme en arêtes de poisson, permet de représenter visuellement **l'ensemble des causes potentielles d'un problème**. Il structure l'analyse en grandes familles de causes (souvent les 5M : Matière, Méthode, Main d'œuvre, Milieu, Machine) afin de favoriser une réflexion collective.

**Son objectif** : identifier toutes les causes possibles d'un problème.

**Quand l'utiliser** : lorsqu'un dysfonctionnement est constaté sans cause apparente.



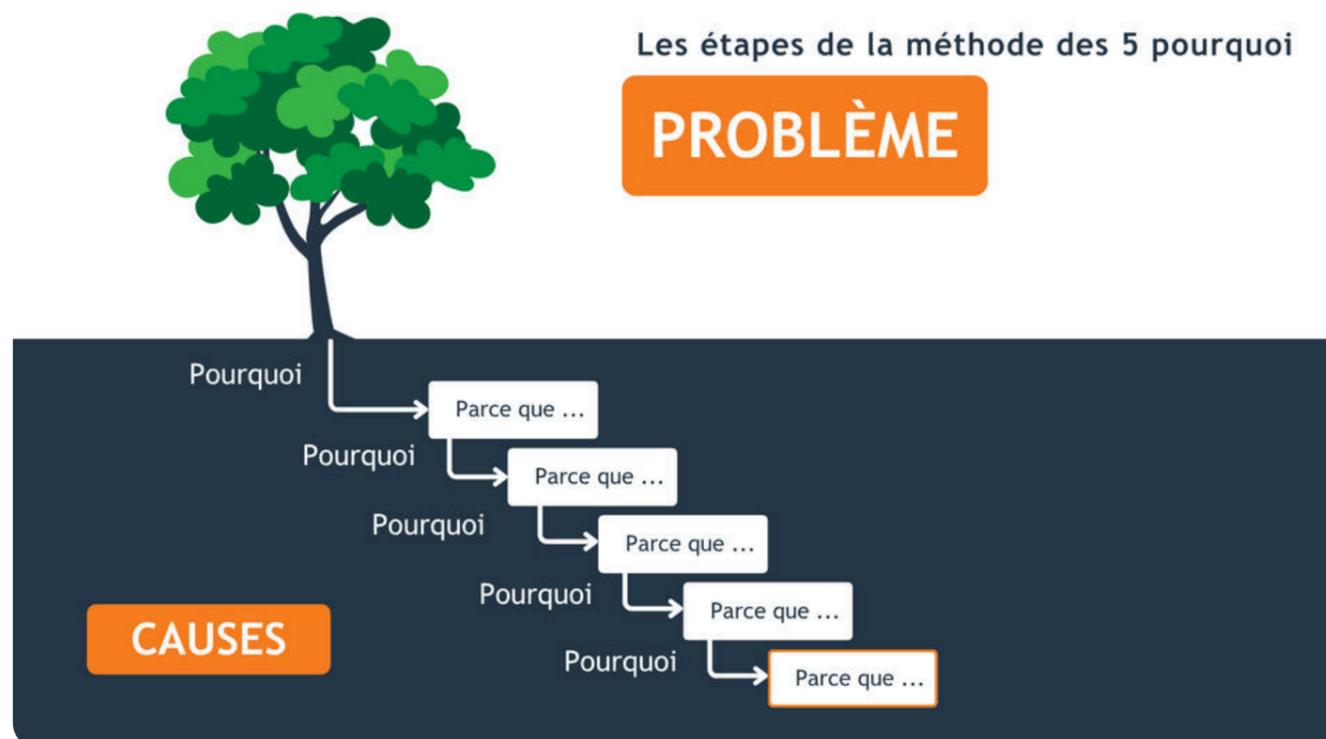
*Exemple de diagramme d'Ishikawa*

## 2. Méthode des 5 Pourquoi

Les 5 Pourquoi sont une méthode d'analyse simple et rapide pour **remonter à la cause racine d'un problème**. Elle consiste à poser plusieurs fois de suite la question « Pourquoi ? » afin de dépasser les effets visibles.

**Son objectif :** identifier la cause profonde d'un dysfonctionnement.

**Quand l'utiliser :** le problème est récurrent ou mal compris.



## 3. Méthode 3QOCCP

Le 3QOCCP est une méthode de questionnement structurée pour **analyser une non-conformité ou un incident**. Elle oblige à décrire les faits de manière précise, afin de construire une base claire pour la résolution.

**Son objectif :** structurer l'analyse d'un écart ou d'un incident qualité.

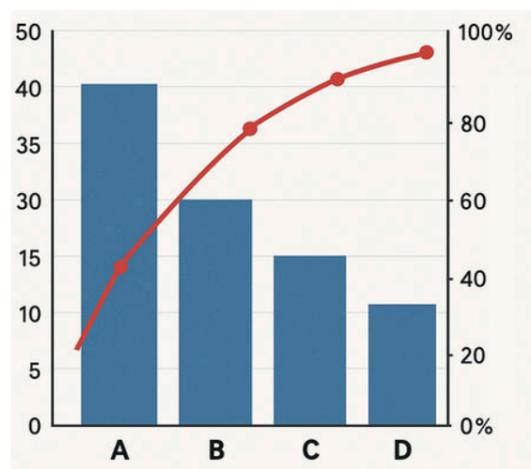
**Quand l'utiliser :** une non-conformité est détectée ou signalée.

## 4. Diagramme de Pareto

Le diagramme de Pareto est une représentation graphique qui **classe les problèmes ou défauts par ordre d'importance**. Il repose sur le principe des 80/20 : en général, 80 % des effets proviennent de 20 % des causes.

**Son objectif :** prioriser les causes ou défauts les plus fréquents ou impactants.

**Quand l'utiliser :** plusieurs problèmes sont identifiés et il faut cibler ceux à traiter en priorité.



Exemple d'un diagramme de Pareto

## 5. AMDEC (Analyse des Modes de Défaillance, de leurs Effets et de leur Criticité)

L'AMDEC est une méthode préventive d'évaluation des risques. Elle permet d'**identifier les modes de défaillance possibles d'un produit ou d'un processus**, d'en évaluer la gravité, la fréquence et la détection, puis de hiérarchiser les priorités d'action.

**Son objectif** : anticiper les défaillances avant qu'elles ne surviennent.

**Quand l'utiliser** : en phase de conception, de modification ou de revue critique de processus.

Fréquence	Gravité			
		1	2	3
4	4	8	12	16
3	3	6	9	12
2	2	4	6	8
1	1	2	3	4

Représentation de l'outil AMDEC

## Récapitulatif des outils qualité

Outil	Définition	Objectif principal	Quand l'utiliser ?
<b>Diagramme d'Ishikawa</b>	Représentation graphique des causes possibles d'un problème, organisée autour de grandes familles (ex : 5M).	Explorer toutes les causes d'un dysfonctionnement	Le problème est connu mais ses origines restent floues ou multiples
<b>5 Pourquoi</b>	Méthode de questionnement successif pour remonter à la cause racine d'un problème.	Identifier la cause fondamentale d'un écart	On veut dépasser les symptômes pour comprendre la cause réelle
<b>3QOCCP</b>	Grille d'analyse factuelle reposant sur 7 questions pour structurer un incident qualité.	Formaliser et analyser un écart ou une non-conformité	Un incident ou un écart qualité a été détecté
<b>Diagramme de Pareto</b>	Outil statistique pour classer les causes par ordre d'impact, selon le principe des 80/20.	Prioriser les causes les plus critiques	Plusieurs défauts ou problèmes ont été identifiés et doivent être hiérarchisés
<b>AMDEC</b>	Analyse préventive des risques fondée sur la gravité, la fréquence et la détectabilité des défaillances potentielles.	Anticiper les défaillances avant qu'elles ne surviennent	En phase de conception ou lors d'une revue critique de produit ou de processus

## Conclusion

La qualité ne se limite pas à la conformité, elle repose sur une **culture de l'analyse et de la prévention**. Les outils présentés dans ce guide ne sont pas des solutions miracles, mais des **méthodes éprouvées** pour :

- Poser les bons diagnostics
- Structurer les réflexions en équipe
- Agir efficacement et durablement

**Le bon outil, utilisé au bon moment, par des personnes qualifiées**, transforme un problème en opportunité d'amélioration.

## Aller plus loin avec des logiciels qualité QualNet

Utiliser les bons outils qualité, c'est important. Mais encore faut-il pouvoir les organiser, les suivre, et impliquer les bonnes personnes au bon moment.

C'est exactement ce que propose **QualNet** : **des logiciels conçus pour aider les équipes qualité à mieux gérer leur quotidien**.

Avec les logiciels Intraqual, vous pouvez :

- Centraliser tous vos documents qualité (procédures, mode opératoire...)
- Automatiser le suivi des non-conformités, réclamations ou actions correctives
- Utiliser vos outils qualité (Ishikawa, 5 Pourquoi, Pareto, etc.) dans des workflows simples, clairs et structurés
- Avoir une meilleure visibilité sur les actions et leur avancement

Le tout, dans une plateforme accessible à vos équipes, même à distance et adaptable à vos besoins, sans complexité technique.

**Pour en savoir plus ou demander une démo, rendez-vous sur : [www.qualnet.fr](http://www.qualnet.fr)**

