

Définition - Principe

80 % des effets sont dus à 20 % des causes : c'est la loi des " 80/20 ".
Une grande partie du problème est résolue en traitant un nombre limité de causes.

Objectif

- Relativiser les différents phénomènes.
- Aider le groupe à partager une même vision de priorités.
- Choisir les causes ou phénomènes sur lesquels il faut faire porter les efforts.

Mode d'emploi

Réaliser le recueil des informations :

- définir l'enjeu recherché (coûts, temps, fréquences, ...)
- définir les catégories d'événements à observer : causes, solutions, résultats, produits, procédés, ...
- choisir la durée de l'observation,
- recueillir les informations avec une fiche de relevés.

Construire un graphique :

- en classant les phénomènes par ordre d'importance décroissante en %.

Choisir les actions prioritaires.

Précaution d'emploi

- Dans le cas d'un nombre très important de causes, regrouper les causes par thèmes.
- Si nécessaire pondérer l'importance du phénomène observé (axes vertical), pour éviter de déclarer important ce qui ne l'est pas.
- Noter la date et la durée de l'observation. Il sera intéressant de recommencer le diagramme ultérieurement pour observer l'effet des décisions prises.
- Eviter une rubrique " divers " trop importante.