

Je veux clarifier mes priorités en décomposant une question complexe



}

DIAGRAMME DES CAUSES

INSPIRÉ DE
Namahn and Yellow Window Service Design, Design Flanders (2012) Cause Diagram. In: Service design toolkit.

NIVEAU DE PARTICIPATION



OUTIL RELATIVEMENT SIMPLE,
AUTO-ADMINISTRÉ,
qui demande relativement peu de temps.

Quel est cet outil et pourquoi l'utiliser ?

Quelle est la cause profonde d'un problème ? Souvent il n'existe pas de réponse unique simple. Plus le problème est important, plus il est probable que ses causes seront multiples, et la cartographie des causes peut rapidement nous submerger, la tâche apparaissant alors comme écrasante.

Le diagramme des causes vous aide à penser le problème en profondeur et fournit un moyen structuré pour l'analyser. Il vous pousse à déconstruire toutes les causes possibles du problème plutôt que de vous limiter aux plus évidentes. Vous pouvez l'utiliser à la fois pour analyser un problème nouveau et pour mettre en évidence les lacunes d'une situation existante.

Il distingue les causes des effets ou symptômes, vous permettant ainsi de vous faire une meilleure idée des solutions nécessaires pour résoudre le problème de façon permanente et de développer une compréhension commune du problème sur lequel vous travaillez.

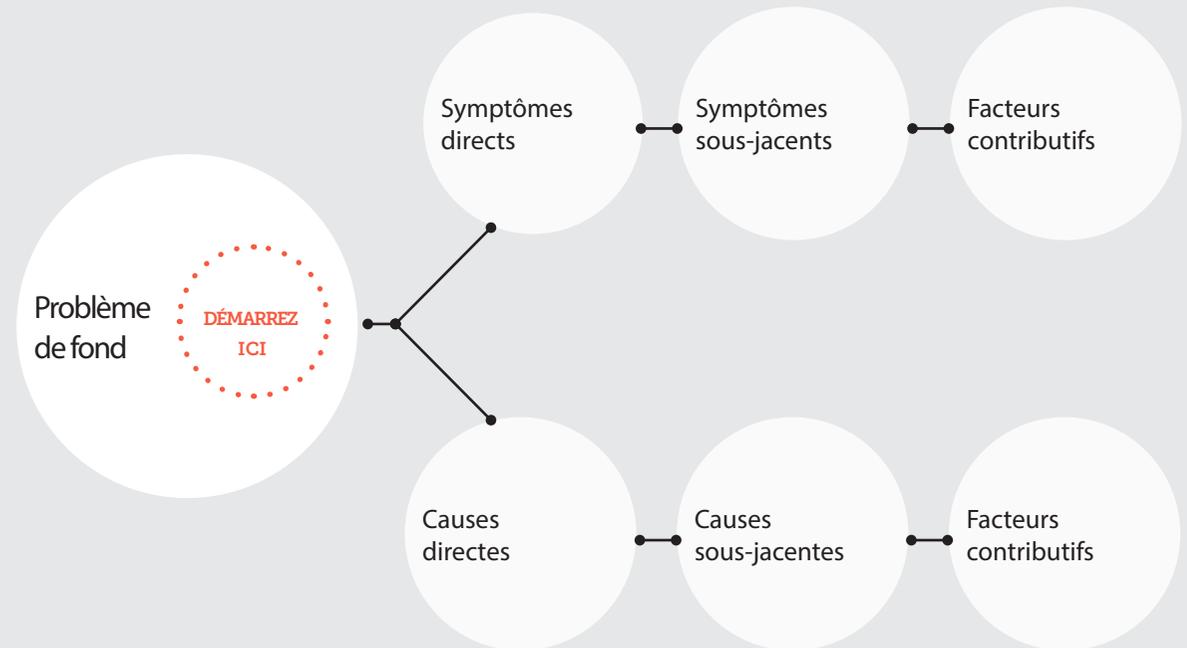
? COMMENT L'UTILISER

D'abord, identifiez et consignez par écrit le problème clé que vous essayez de résoudre. A partir de là, notez les symptômes directs, sous-jacents et contributifs, qui lui sont associés.

Le problème peut impliquer des personnes, systèmes, équipements, matériels, forces externes, etc. Essayez de reporter sur le diagramme autant de facteurs contributifs que possible. Ensuite, notez les causes correspondant à ces symptômes. Une fois la fiche d'activité remplie, passez en revue avec les membres de votre équipe chacun des symptômes et des causes associées, pour vé-

rier qu'ils sont correctement placés, et ensemble réfléchissez aux leçons que vous pouvez en tirer s'agissant de clarifier vos objectifs.

Veillez à ne pas confondre les causes d'un problème avec ses symptômes au moment de les noter – une cause est la raison pour laquelle quelque chose se produit, alors qu'un symptôme est généralement ce que l'on observe comme résultat final.



Je veux clarifier mes priorités
en décomposant une question complexe

DIAGRAMME DES CAUSES

