



1 Les 5 «M»

Cet outil permet de faire ressortir les causes probables de la non-conformité.

M	Exemples
Milieu	Environnement de travail adéquat (conditions de travail, bruit, éloignement, exigüité des lieux, etc.)? Conditions d'entreposage des échantillons et du matériel adéquates? Température et humidité du local conforme?
Matériel	Équipements étalonnés? Fréquence d'entretien respectée? Bris d'appareil? Matériel (milieux de culture, trousses, solutions, etc.) périmé? Matériel qualifié? Conforme aux spécifications? Eau purifiée conforme?
Main-d'œuvre	Personnel formé? Qualifié? Motivé? En nombre insuffisant? Compétence? Management adéquat?
Méthode	Méthode validée? Bonne version? Instructions de travail claires? Réalisée selon les instructions?
Moyens financiers	Budget alloué suffisant?

2 Les 5 « pourquoi »

Cet outil permet de chercher les causes profondes de la non-conformité.

Exemple : Sous-estimation des résultats de dénombrement bactérien par gélose incorporée.

Pourquoi?

Réponse : Le volume d'échantillon prélevé est insuffisant.

Pourquoi?

Réponse : La micropipette est dérégulée.

Pourquoi?

Réponse : Le technicien a malencontreusement échappé la micropipette sur le sol et n'a pas fait une demande de calibration.

Pourquoi?

Réponse : Le personnel ignorait qu'une micropipette qui a fait une chute doit être calibrée.

Pourquoi?

Réponse : La formation/communication sur ce sujet est inadéquate.

3 CCARE

Cet outil permet de chercher les causes profondes de la non-conformité.

Nature du problème	Réponse	Exemples
C = Connu	I = Informer	La consigne est-elle connue ? Si non Présenter la procédure applicable 
C = Compris	E = Expliquer	La consigne est-elle comprise ? Si non Donner des explications supplémentaires 
A = Accepté	C = Confronter	La consigne est-elle acceptée? Si non Discuter du pourquoi de cette consigne 
R = Respecté	C = Corriger	La consigne est-elle respectée ? Si non Corriger la situation 
E = Effet voulu	R = Réévaluer	La consigne donne-t-elle l'effet voulue ? Si non Réévaluer la consigne et les actions prises 