
le mur: l'arête d'Ishikawa, six branches, les 6M

le problème, en une phrase



l'équipe au mur, en silence

facilitateur



puis les sous-groupes des 5 pourquoi, une cause chacun

○ une chaise

■ l'élément clé

**post-it de deux couleurs: les faits, les hypothèses
aucun nom propre au mur**