

LES 6 CAUSES RACINES UNIVERSELLES (CRU)

Quand un problème survient, on cherche souvent un coupable.

Les CRU permettent de chercher une cause.

C'est un outil simple d'analyse qui permet d'identifier rapidement où ça a réellement dérapé.

Si un problème existe, c'est qu'au moins une de ces causes est présente.

1 Le système

Le système génère l'erreur tout seul.

Outil non fiable, process instable, organisation défaillante.

➤ Ce n'est la faute de personne.

Question à se poser:

Le processus est-il robuste ?

2 Absence de consigne

Rien n'était formalisé.

Personne ne pouvait appliquer ce qui n'existait pas.

Question à se poser:

Était-ce clairement défini quelque part ?

3 Consigne floue

La règle existait... mais sujette à interprétation.

Chacun a compris quelque chose de différent.

Question à se poser:

Était-ce compréhensible de la même manière par tous ?

4 Manque de moyens

Même en voulant bien faire, impossible d'appliquer la consigne.

Temps, matériel, budget, effectif...

Question à se poser:

Avions-nous réellement les ressources nécessaires ?



Atout Paul – Le joker de votre performance

☎ 06.33.65.76.36

✉ contact@atoutpaul.fr



5 Manque de compétences

Les moyens étaient là, la consigne claire, mais le savoir-faire manquait.

Question à se poser:

La personne était-elle formée / entraînée ?

6 Pas envie

La règle est connue.
Les moyens sont là.
La compétence aussi.
Mais l'engagement n'y est pas.

Question à se poser:

Y avait-il une raison de ne pas appliquer la règle ?

Comment utiliser les CRU ?

1. Décrire factuellement le problème.
2. Parcourir les 6 causes une par une.
3. Valider ou éliminer chaque cause avec des faits.
4. Identifier la ou les causes racines réelles.
5. Agir à la source (et pas sur les symptômes).

Pourquoi ça fonctionne ?

Parce que ça oblige à parler "cru".

Sans détour.

Sans chercher un coupable.

Avec cette grille, vous pouvez analyser n'importe quelle situation et mettre immédiatement le doigt là où ça pince.

⚠ Points de vigilance

- Une seule cause est rare.
- "Pas envie" est souvent une conséquence (manque de sens, surcharge, frustration...).
- On cherche une cause système avant de pointer une personne.



Atout Paul – Le joker de votre performance

☎ 06.33.65.76.36

✉ contact@atoutpaul.fr

