

Les 6 causes racines universelles

Quand un problème survient, on cherche souvent un coupable. Les CRU permettent de chercher une cause : un outil simple qui identifie rapidement où ça a réellement dérapé.

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

Le processus est-il robuste ?

2 Absence de consigne

Rien n'était formalisé. Personne ne pouvait appliquer ce qui n'existait pas.

Était-ce clairement défini quelque part ?

3 Consigne floue

La règle existait, mais sujette à interprétation. Chacun a compris quelque chose de différent.

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.

Avions-nous réellement les ressources nécessaires ?

5 Manque de compétences

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

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.

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

Comment utiliser les CRU ?

1. Décrire factuellement le problème.
2. Parcourir les six 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, pas sur les symptômes.



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.

Pourquoi ça fonctionne

Parce que ça oblige à parler cru : sans détour, sans chercher un coupable. Avec cette grille, n'importe quelle situation s'analyse et le doigt se pose immédiatement là où ça pince.

Grille d'analyse à remplir sur le poste

Le problème analysé, décrit en une phrase factuelle :

CAUSE RACINE	PRÉSENTE ? (OUI / NON)	FAITS QUI LE PROUVENT
1. Le système		
2. Absence de consigne		
3. Consigne floue		
4. Manque de moyens		
5. Manque de compétences		
6. Pas envie		

Ce que vous décidez

ACTION À LA SOURCE

ÉCHÉANCE

RESPONSABLE

Une action sans nom et sans date n'est pas une action.