

Note Méthodologique : Analyse des causes 5 Pourquoi Ishikawa QRQC

Synthèse structurée de la démarche et des étapes de réalisation de la mission.

Contexte & finalité de la méthodologie

- Cadre de raisonnement partagé pour maîtriser durablement les risques (SST/HSE, qualité, délais).
- Aller au-delà du symptôme : rechercher les causes racines et sécuriser les opérations.
- Relier investigation, décision d'action et preuve d'efficacité, avec capitalisation.
- Mobilisable du terrain au comité de direction ; harmonisation du langage et des pratiques.
- Ancrage normatif et factuel : ISO 45001/9001, ISO 22000, IATF 16949, ISO 19011, ISO 31000, IEC 60812 (références citées).

Point clé : Exiger une évidence mesurable à chaque “parce que” et vérifier l'efficacité avant clôture.

Objectifs de la mission

- Réduire la récurrence en éliminant la cause racine.
- Rétablir rapidement la maîtrise du processus (containment terrain).
- Documenter faits, causes, décisions et preuves d'efficacité.
- Capitaliser les apprentissages et éviter les re-découvertes.
- Harmoniser les pratiques entre sites/équipes (langage commun).

Périmètre / livrables attendus

- Dossier de faits et preuves : protocole de collecte, chronologie, condition standard vs. réel.
- Analyse structurée : diagramme d'Ishikawa, chaînes 5 Pourquoi, couples “cause-preuve”.
- QRQC opérationnel : rituels courts, containment, actions immédiates, règles d'escalade, traçabilité.
- Plan d'actions correctives durables et mise à jour des modes opératoires, compétences et référentiels.
- Critères d'efficacité, indicateurs avant/après, revues planifiées et preuves d'efficacité archivées.
- Base de connaissances/capitalisation indexée (processus, risque, type de cause).
- Repères de délais et de performance (ex. : containment < 24 h ; clôture actions majeures ~30 j ; revues J+30/J+60 ; 0 récurrence 90 j).

Démarche méthodologique (étapes)

Étape 1 — Cadrage et priorisation

- Cartographier flux, croiser criticité × fréquence, définir seuils de déclenchement et délais cibles.
- Segmenter incidents (majeurs, récurrents, opportunités) et attribuer responsabilités.
- Choisir l’outil adapté : 5 Pourquoi, Ishikawa, QRQC selon risque/impact.

Étape 2 — Collecte structurée des faits

- Protocole de collecte (témoignages, relevés machine, photos, échantillons, enregistrements qualité).
- Reconstituer la chronologie et établir la condition standard attendue.
- Protéger les données/évidences et préparer un dossier probant sans sur-documenter.

Étape 3 — Analyse des causes

- Ouvrir par Ishikawa, resserrer par 5 Pourquoi jusqu’à la cause racine.
- Confronter hypothèses aux faits, éliminer causes non étayées, prioriser.
- Documenter les couples “cause–preuve” pour chaque branche retenue.

Étape 4 — QRQC : décision et containment

- Rituels courts, management visuel, escalade claire ; mettre en place le containment.
- Attribuer actions immédiates et tracer décisions ; distinguer immédiates vs. correctives.

Étape 5 — Mise en œuvre, vérification et capitalisation

- Implémenter l’action corrective, mesurer avant/après, conduire revues d’efficacité.
- Mettre à jour modes opératoires, compétences et référentiels.
- Alimenter la base de connaissances et vérifier absence d’effets secondaires.

Planning / durée / jalons

Jalon	Délai indicatif	Critères / validation
Containment terrain (QRQC)	Moins de 24 h	Protection client, décisions tracées
Clôture actions correctives majeures	≈ 30 jours	Action en place + preuves d'efficacité prévues
Revue d'efficacité	J+30 / J+60	Mesure avant/après, ajustements si besoin
Absence de récurrence (incidents majeurs)	90 jours	0 récurrence tolérée
Pilotage global des actions	90–95 % dans les délais	KPI de revue périodique

Rôles & responsabilités (client / consultant)

Consultant

- Cadrer et prioriser ; définir seuils, délais cibles et gouvernance.
- Formaliser protocoles/gabarits de collecte et de traçabilité.
- Animer Ishikawa et 5 Pourquoi, challenger hypothèses, faciliter QRQC.
- Définir critères d'efficacité, jalons et formats de retour d'expérience.

- Aligner sur référentiels (ISO/IATF) et bonnes pratiques de preuve.

Client / Entreprise

- Fournir faits et données (témoignages, relevés, photos, enregistrements).
- Reconstituer la chronologie, protéger et archiver les preuves.
- Mettre en place le containment, exécuter actions immédiates et correctives.
- Mettre à jour référentiels, former et piloter les routines QRQC.
- Suivre KPIs, conduire revues d'efficacité et capitaliser.

Prérequis & données nécessaires (inputs)

- Faits et preuves : témoignages, relevés machine, photos, échantillons, enregistrements qualité.
- Chronologie complète de l'événement et définition de la condition standard attendue.
- Critères de criticité, seuils de déclenchement et délais cibles.
- Accès aux données process/capteurs et historiques pertinents.
- Gabarits standardisés, management visuel et règles d'escalade QRQC.
- Compétences d'animation, sponsor légitime et temps dédié.
- Référentiels applicables (ISO 9001/45001/19011, ISO 22000, IATF 16949, ISO 31000, IEC 60812).

Modalités de pilotage & qualité (comités, validations, risques)

- Rituels QRQC courts (10–15 min), management visuel et escalade terrain → direction.
- Exigence de preuve à chaque étape : couples “cause–preuve”, essais/mesures de confirmation.
- Revues périodiques (mensuelles/trimestrielles) pour capitaliser et prioriser les études croisées.
- KPIs : récurrence, performance process, délais (containment, clôture) ; objectifs 90–95 % d'actions dans les délais.
- Délais repères : containment < 24 h ; clôture actions majeures ~30 j ; revues J+30/J+60 ; 0 récurrence 90 j.
- Biais à maîtriser : effet tunnel, arrêt prématuré, oubli facteurs organisationnels ; parades : grilles d'évidence et validation croisée.
- Gouvernance alignée référentiels (ISO/IATF) ; traçabilité et 1 cycle minimum de mesure post-implémentation.