

Fiche Technique : Analyse des causes racines au Cameroun

Objectifs de la mission

- Qualifier le problème et ses impacts (défaut, incident, réclamation, non-conformité, dérive de performance).
- Identifier et prouver les causes racines avec des outils adaptés (5 Pourquoi, Ishikawa 5M, 8D, AMDEC, Pareto, analyses simples).
- Concevoir et déployer des contre-mesures robustes (quick wins, standardisation, mise à jour documentaire, contrôle statistique).
- Réduire les coûts de non-qualité, fiabiliser l’opérationnel et sécuriser les engagements contractuels.
- Mettre sous contrôle via indicateurs (défauts/million, MTBF, taux de retours, coût de non-qualité) et points de contrôle.
- Assurer une traçabilité solide (dossier d’analyse, PV, plan d’action, preuves) crédible pour clients, auditeurs ISO et autorités.

Confidentialité totale et résultats exploitables rapidement. Capitalisation intégrée pour éviter la récurrence et ancrer l’amélioration continue.

Entreprises / profils concernés

- Directions industrielles, opérations, directions générales d’organisations multisites.
- Responsables QHSE, production, maintenance, logistique et service client.
- BTP (délais tendus, aléas d’approvisionnement) : réduction des reprises et sécurisation des livrables.
- Agro-industrie : stabilisation qualité, baisse des rebuts, conformité aux référentiels et exigences d’exportation.
- Énergie et services publics : fiabilisation de la continuité de service.
- Logistique (Douala, Kribi) et services (télécoms, distribution, banques, assurances) : réduction des ruptures de flux et des irritants clients.

Durée et format de la mission

Type de mission	Périmètre typique	Durée indicative	Jalons clés
Incident ciblé	Qualification, stabilisation, mise sous contrôle	1 à 2 semaines	Kick-off, ateliers d’investigation, points intermédiaires
Non-qualités systémiques (multi-sites)	Analyse en profondeur et standardisation	4 à 8 semaines	Jalons formalisés, comité de pilotage, restitutions

Formats: sur site (Douala, Yaoundé, Limbé, Kribi, Bafoussam, Garoua), à distance pour l'analyse documentaire et données, ou hybride. Implication des parties prenantes clés (production, maintenance, qualité, supply chain, IT, service client) sans perturber l'exploitation.

Méthodologie / déroulement de la mission

1) Cadrage et définition du problème

- Description factuelle, unité de mesure, périmètre et écarts vs. spécifications.
- Évaluation du risque client et de la fréquence.

2) Collecte et structuration des données

- Observation terrain, entretiens, extractions systèmes, photos/vidéos, échantillonnage.
- Validation de la qualité des données.

3) Investigation outillée

- 5 Pourquoi, Ishikawa 5M, Pareto, AMDEC ciblée, arbre des défauts, reconstitution chronologique, cartographie des processus.

4) Validation des causes racines

- Preuves, tests, répliques contrôlées; tri entre causalité apparente et systémique.
- Priorisation par impact et capacité de maîtrise.

5) Conception et déploiement des solutions

- Quick wins et actions robustes; standardisation; formation au poste; mise à jour documentaire.
- Points de contrôle et indicateurs (défauts/million, MTBF, taux de retours, coût de non-qualité).

6) Suivi d'efficacité et capitalisation

- Tableau de bord, audits flash, leçons apprises, intégration au système de management.
- Approche itérative à cycles courts lorsque les délais sont sous pression (Douala, Yaoundé, Bafoussam, Garoua).

Traçabilité complète: dossier d'analyse, plans d'action hiérarchisés, standards mis à jour et dispositif de contrôle intégrable à vos rituels managériaux.