

Fiche Technique : Analyse des causes racines au Maroc

Objectifs de la mission

Mission opérationnelle, outillée et fondée sur des preuves pour éliminer les récurrences et sécuriser la performance.

- Transformer incidents, défauts et réclamations en actions correctives et préventives solides.
- Réduire les coûts de non-qualité, fiabiliser les délais et améliorer les indicateurs (NCR, PPM, MTBF, lead time, conformité fournisseurs).
- Sécuriser la conformité aux référentiels (ISO 9001/14001/45001, IATF 16949) et aux exigences clients.
- Apporter une analyse factuelle (5 Pourquoi, Ishikawa 5M, 8D) et des preuves vérifiées.
- Renforcer les interfaces clients-fournisseurs internes/externes sur toute la chaîne de valeur.
- Bâtir une compétence interne durable et reproductible (capitalisation, standardisation).

Livrables clés: fiche A3 complète, arbre de causes validé, matrice 5M, plan d’actions avec RACI et critères d’acceptation, tableau de bord de suivi, journal de preuves horodaté. Dossier 8D fourni si requis.

Entreprises / profils concernés

- Directions des opérations, responsables QHSE, directeurs industriels, DSI, directions de site.
- Organisations confrontées à des récurrences de défauts/arrêts ou à un manque de traçabilité des causes et plans d’actions.
- Entreprises industrielles, maintenance, logistique (Tanger Med, Casablanca, Jorf Lasfar, Kénitra, Fès, Agadir, Laâyoune).
- BTP, agro-industrie, services et secteur public.
- Contexte multi-sites ou PME avec atelier unique nécessitant des gains rapides.
- Chaînes de valeur soumises à des exigences ISO/IATF, OEM, HSE locales, ONSSA.

Durée et format de la mission

Mission type sur 2 à 6 semaines, ajustée à la criticité, à la disponibilité des données et aux contraintes opérationnelles. Cadrage express, ateliers concentrés, boucles de validation/consolidation, jalons et responsabilités fixés dès le démarrage.

Format	Déroulé	Durée indic.	Implication client	Quand le choisir
Sur site (Maroc)	Gemba intensif, ateliers pluridisciplinaires, tests et validations in situ	2–4 semaines	Forte (opérations, qualité, maintenance)	Problèmes complexes nécessitant mesures/essais et preuves physiques
Hybride	Cadrage/analyses à distance, ateliers clés sur site, suivi digital	3–5 semaines	Modérée	Multi-sites, disponibilité variable, données système mobilisables

À distance	Collecte data, interviews, modélisation, validation par visio	2–3 semaines	Modérée à faible	Problèmes documentés avec données fiables et contraintes d'accès
------------	---	--------------	------------------	--

Méthodologie / déroulement de la mission

- Approche pragmatique, data-driven, alignée sur les standards internationaux et adaptée aux réalités opérationnelles au Maroc.
1. Cadrage et priorisation: définition claire du problème, périmètre, critères de succès, jalons; ouverture du journal de preuves.
 2. Collecte des faits: gemba walk, entretiens, données (MES, ERP, GMAO, WMS), audit éclair; structuration 5M.
 3. Atelier de causes: 5 Pourquoi, Ishikawa 5M, animation pluridisciplinaire; sélection des causes plausibles et preuves attendues.
 4. Validation par les données: tests, mesures, essais; mini-DOE si nécessaire pour confirmer/réfuter les hypothèses.
 5. Plan d’actions C/P: responsables, délais, coûts/ROI, risques résiduels, critères d’acceptation; intégration au système de management.
 6. Standardisation & capitalisation: mise à jour standards, AMDEC/FMEA, modes opératoires, check-lists; diffusion multi-sites.
- Mesure intégrée: indicateurs de résultat (NCR, PPM, MTBF, lead time, conformité fournisseurs) et de pilotage (avancement actions, jalons, preuves, risques). Intégration aux rituels SQCDP/DMS/QRQC et aux audits internes ISO/exigences clients. Transfert de compétences pour l’autonomie des équipes.