

QQOQCP

(quoi ? qui ? où ? quand ? comment ? pourquoi ?)

Définition

Technique de structuration de l'information sur un sujet donné, sur la base des questions suivantes : quoi ? qui ? où ? quand ? comment ? et pourquoi ?

Raisonnement déjà proposé il y a 2000 ans par l'empereur Quintilien, QQUQCQQ : *quis, quid, ubi, quibus auxiliis, cum, quomodo, quando* (qui, quoi, où, avec quoi, pourquoi, comment, quand). Il l'utilisait pour instruire les procès.

Un des 7 outils de base de la qualité.

Objectifs

Rechercher systématiquement des informations sur un problème, que l'on veut mieux cerner, mieux comprendre (il permettra d'identifier les causes si elles sont peu nombreuses).

Analyser une situation.

Définir le plus clairement possible les modalités d'un plan d'action, ce qui évite d'oublier un élément indispensable.

Synonymes, variantes et produits dérivés

Synonyme : *5W 1H* (*who, what, where, when, how, why*)

Variante : logique « est - n'est pas »

Le QQOQCP correspond à une variante du remue-méninges sur ces 6 questions.

Conditions d'utilisation

Pré-requis

Le groupe doit avoir au préalable identifié un problème à analyser, ou retenu une action d'amélioration.

Place de l'outil

Il est utilisé pour :

- définir un problème de façon complète ;
- planifier la (les) solution(s) à mettre en œuvre : construction d'un plan d'action.

Conditions de réussite

Laisser la production d'idées affichée lisiblement au mur.

Rappeler les règles du remue-méninges.

Ne pas limiter la séance, qui peut être plus longue que pour un remue-méninges simple : elle doit aboutir à l'objectif visé.

Description

Matériel : tableau papier.

Organisation

- Bien préciser l'objectif aux participants : recherche d'informations sur le problème ou définition d'un plan d'action.
- Se baser sur les règles du remue-méninges, pour approfondir chacune des 6 questions du QQOQCP. La dernière question, celle du pourquoi, vient compléter les autres.

Réalisation

Nous exposons l'exemple de la construction du plan d'action, qui nous paraît le plus utile. Les questions suivantes doivent être abordées systématiquement l'une après l'autre :

- Quoi ? :** Que voulons-nous faire ? « **Pourquoi ?** »
- Qui ? :** Qui est concerné dans la mise en œuvre de la solution préconisée ? « **Pourquoi ?** »
Qui va faire quoi dans ce projet ? « **Pourquoi ?** »
- Où ? :** Dans quel(s) secteur(s) l'action va-t-elle être réalisée ? « **Pourquoi ?** »
- Quand ? :** À quel moment l'action devra-t-elle être mise en application ? Sur quelle durée ou à quelle fréquence ? « **Pourquoi ?** »
- Comment ? :** Comment allons-nous procéder, en termes d'étapes, de modalités de réalisation, de moyens associés ... ? « **Pourquoi ?** »

La réponse systématique à la question complémentaire « **pourquoi ?** » vient valider chacune des réponses aux autres questions, en explorant les causes ou les finalités.

Exploitation

- Procéder à la synthèse de toutes les idées émises sur les différentes questions pour établir un plan d'action impliquant concrètement chaque participant.
- Vérifier que chacun a compris son rôle dans l'action à entreprendre et est en mesure de donner suite.

« pour en savoir plus » : Chauvel AM. Méthodes et outils pour résoudre un problème. 30 outils pour améliorer la qualité de votre organisation. Paris : Dunod ; 1996.

