

# LA METHODE "QQOQCCP"

## DEFINITION

Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? Combien ? Pourquoi ?

Outil de collecte et de critique des informations. Il permet d'explorer rapidement et de caractériser une question sans n'omettre de points importants.

## FINALITES

- Organiser la pensée de façon systématique
- Obtenir une bonne définition d'un problème
- Examiner toutes les facettes, tous les contours d'une idée ou d'une situation
- Constituer un questionnaire méthodique permettant une collecte exhaustive des informations pour analyser et critiquer une situation
- Définir les modalités de la mise en œuvre d'un plan d'actions

## DOMAINE D'APPLICATION

- Tout type de sujet
- Analyse descriptive d'une situation donnée
- Elaboration de plans d'actions
- Elaboration de guides d'entretiens

## MODE D'EMPLOI

Le QQOQCCP peut être utilisé seul ou en groupe et se décompose en 3 phases :

### 1. Définition de l'objectif

Formuler clairement l'objectif de départ

### 2. Analyse descriptive

Poser (ou se poser) systématiquement les 5 questions de base :

Qui ? Quoi ? Où ? Quand ? Comment ? Combien ? Pourquoi ?

### 3. Analyse critique

Ajouter la question « Pourquoi » à chacune des questions de base :

- Qui > Pourquoi ?
- Quoi > Pourquoi ?
- OU > Pourquoi ?
- etc ...

Compléter l'analyse critique par les questions :

- Pourquoi ? = Déterminer les causes.
- Pour Quoi ? = Définir les objectifs.
- Combien ? = Compter les quantités.

Pour déterminer les causes profondes, à partir des causes apparentes, il est conseillé de se poser successivement cinq fois la question : Pourquoi (méthode des 5 P)

## AVANTAGES

- Outil simple d'utilisation
- Utilisable dans beaucoup de situations
- Peut être utilisé en groupe ou de façon individuelle
- Evite d'oublier un élément indispensable à la réussite d'un projet
- Permet la mise en forme d'une liste exhaustive d'idées

## INCONVENIENT

- Les idées obtenues peuvent être subjectives si l'outil est utilisé par une personne seule

## EXEMPLE

|                  | Analyse descriptive  | Analyse critique   |
|------------------|--|--|
| <b>Qui ?</b>     | Qui est concerné par le problème ?<br>Qui est le client, le fournisseur ?<br>Qui a détecté le problème, qui peut agir ?<br>Qui fait l'action ? | Pourquoi cette personne intervient ?<br>Pourquoi ce service ?<br>Pourquoi l'influence de cette personne ?<br>Pourquoi cette personne ? |
| <b>Quoi ?</b>    | De quoi s'agit-il ? Quel est le processus en cause ?<br>Quel est le problème à traiter ?<br>Quel imprimé, quel circuit, quel logiciel ?        | Pourquoi parle t-on de cette question ?<br>Pourquoi ce processus est-il en cause ?<br>Pourquoi ce document, ce logiciel ?              |
| <b>Où ?</b>      | Où se traite le processus, dans quel service ?<br>A quel endroit du circuit se manifeste le problème ?   | Pourquoi traite-t-on le processus à cet endroit ?<br>Pourquoi détecte-t-on le problème à cet endroit ?                                 |
| <b>Quand ?</b>   | Quand apparaît l'événement ?<br>Est-il fréquent, quotidien, mensuel ?<br>Quand se produit l'action ?   | Pourquoi cherche-t-on à le résoudre en ce moment ?<br>Pourquoi cette fréquence ?<br>Pourquoi apparaît-elle à ce moment ?               |
| <b>Comment ?</b> | Comment on s'y prend ?<br>Comment fait-on en cas d'erreur ?<br>Comment a-t-on établi la procédure ?  | Pourquoi procède-t-on ainsi ?<br>Pourquoi utilise-t-on ce circuit ?<br>Pourquoi a t elle été établie de cette manière ?                |
| <b>Combien ?</b> | Combien de fois traite-t-on ce problème ?<br>Combien d'erreurs ?<br>Combien de temps de travail ?<br>Combien de documents ?                    | Pourquoi cette quantité ?  |

### Source :

Association Nationale pour la Formation permanente du personnel Hospitalier (ANFH)

Site : [www.anfh.asso.fr/index.php](http://www.anfh.asso.fr/index.php)