

La méthode QQOQCCP

MÉTHODE

matériel nécessaire :

- papier
- crayon
- paper-board



Objectif

Technique de recherche d'informations sur un problème et ses causes en se posant des questions afin de repérer les origines du problème.

- > **Q**uoi (objet, action, phase, opération) ?
- > **Q**ui (est concerné, acteur, responsable) ?
- > **O**ù (lieu, distance, étape) ?
- > **Q**uand (moment, planning, durée, fréquence) ?
- > **C**omment (matériel, équipement, moyens nécessaires, manières, modalités, procédures...) ?
- > pour chaque question se demander **C**ombien ?
- > **P**ourquoi (réaliser telle action, respecter telle procédure...) ?

Méthodologie - Démarche

Elle peut être utilisée pour bâtir le plan d'action de la solution proposée.

- 1 – QUOI ?**
 - > De quoi s'agit-il ?
 - > Quels sont les éléments, actions, opérations qui caractérisent la situation ?
 - > Qu'est-ce que c'est ?
 - > Que fait-on ?
- 2 – QUI ?**
 - > Quels sont les personnes, services et sites concernés par la situation ?
 - > Qui est acteur, responsable ?
 - > Quelle est la fonction impliquée ?
- 3 – OÙ ?**
 - > Où se passe la situation, à quel endroit ?
 - > Dans quel milieu ? A l'arrêt, pendant un déplacement, un transport ?
 - > Dans quel service, à quel poste de travail ?
- 4 – QUAND ?**
 - > Quand se passe la situation : date, mois, jour, poste ?
 - > Quelle est fréquence ?
 - > Depuis quand, à quel moment ?
- 5 – COMMENT ?**
 - > Comment ce déroule la situation ?
 - > De quelle manière : procédure, instructions, modalités ?
 - > Avec quel outillage, quelle machine ?

- 6 – COMBIEN ?**
 - > Combien et quelle unité ?
 - > Combien ça coûte et quel gain ?

- 7 – POURQUOI ?**
 - > La réponse à cette question constitue les suites de l'analyse : la recherche des causes et doit aboutir vers : peut-on éliminer, permuter, combiner, augmenter, diminuer... ?

Notes

*** Niveau de difficulté



Quantité de matériel requis

Exemple

> Cette technique est utilisée pour bâtir un plan d'action de ce type :

ACTION					
Tâche	Responsable	Résultats attendus	Contrôle	Date de fin	Moyens
T1					
T2					
...					

Notes
