

UTILISER LA MÉTHODE :QQOQCP

POUR DÉFINIR UN PROBLÈME

Comment analyser toutes les dimensions d'un problème ? La difficulté est d'aborder le thème sous des angles pertinents en se posant les bonnes questions. C'est précisément ce que permet la méthode QQOQCP.

Bien souvent, les équipes peinent à résoudre un problème du fait de la perception de chacun quant à ce dernier. Perceptions qui s'accordent rarement du fait de leur subjectivité évidente, chacun ayant tendance à ne regarder et penser que depuis son angle de vision et ses connaissances et/ou expériences.

La méthode QQOQCP permet de **mener une analyse fine de la situation**. Et ce **d'une manière constructive, basée sur un questionnement systématique** de façon à tourner le problème dans tous les sens, le décomposer dans toutes ses dimensions, décaler les regards et ouvrir le champ des possibles en matière de solution.

Présentation du QQOQCP

Définition

La méthode prendrait origine 20 siècles en arrière, sous l'Empire Romain en l'hexamètre dit de Quintilien. Sa version anglaise est connue sous le nom des "5 W's" - Who dit What ? Where, When and Why ?. Son nom français "QQOQCP" vient de l'acronyme qui la définit :

- **Q - Quoi** : objet, action, phase, opération.
- **Q - Qui** : parties prenantes, acteurs, responsables.
- **O - Où** : lieu, distance, étape.
- **Q - Quand** : moment, planning, durée, fréquence.
- **C - Comment** : matériel, équipement, moyens nécessaires, manières, modalités, procédures.
- **P - Pourquoi** : motivations, motifs, raisons d'être, etc.

Le questionnement peut se voir attribuer un axe supplémentaire important : le "Combien ?" (coûts, quantité...). La méthode prend alors l'acronyme QQOQC **C** P. Par ailleurs, le dernier P - Pourquoi peut s'étendre à Pour Quoi : dans quel objectif ?

La démarche consiste à récolter et analyser toutes les informations pertinentes disponibles en posant un maximum de questions de tous ordres quant à une problématique, une situation, un sujet défini préalablement. L'idée est de **réfléchir de manière constructive afin de faire ressortir les causes principales du problème, les raisons d'être d'un projet spécifique**, définir les grandes lignes d'un plan d'action, etc.

Objectif de la démarche

Cet outil permet d'explorer un thème sous toutes ses coutures et trouver des solutions adaptées. Il permet en outre de trier un ensemble d'informations pertinentes et les classer selon suivant cette logique : **du "quoi" (description de la situation en question) au "Pourquoi"**.

Avantages et limites de la méthode

L'un des avantages du QQOCQP est sa simplicité, tant dans son implémentation que dans son utilisation concrète. Par ailleurs, c'est une méthode qui incite à **un questionnement large et constructif**. Elle permet de recueillir des informations essentielles et précises quant à une situation donnée.

Parmi ses limites, on peut noter le caractère "perturbant" ou contre-productif que peuvent revêtir certaines questions si elles sont mal formulées.

Contexte d'utilisation de la démarche

En termes d'application, la méthode QQOCQP est fort utile pour l'analyse, la cartographie et définition des processus cibles en parallèle de la méthode Ishikawa (diagramme causes à effets) plus centrée sur la résolution des dysfonctionnements organisationnels. Elle peut ainsi être utilisée, entre autres, dans le cadre de :

- **Résolution de problèmes**
- **Définition d'un plan d'action**
- **Élaboration d'un projet**
- **Rédaction d'un compte-rendu de réunion**
- **Management des hommes** , notamment dans le cadre de la gestion des conflits
- **Prospection**

Le QQOCQP dans le détail

Qui ?

Il s'agit de déterminer **qui sont les différents protagonistes impliqués**. Cette question peut "viser" les personnes, les postes, les services, les compétences, le type d'acteurs impliqués (collaborateurs, clients, fournisseurs, prestataires divers, etc.). Ainsi, les questions à poser sont, entre autres, les suivantes :

- Qui a relevé le problème ? Qui a initié le questionnement ?
- Qui est responsable du projet, du dossier ?
- Qui est à l'origine du problème ?
- Qui est directement concerné ?
- Qui est impacté ?
- Qui a besoin de réponses ?
- Qui contacter ?

Il peut être judicieux de nuancer ses propos en formulant ces questions de manière moins intrusive et plus diplomatique : Quelle est la personne qui a relevé le problème ? Quelle est sa fonction ? Quels sont les services, équipes concernés ? etc.

Quoi ?

Cette question sert à **définir de manière claire et précise la problématique en question**, se focaliser sur le projet à implémenter, etc. L'idée est de déterminer la nature du problème ainsi que ses conséquences, mieux définir les différentes facettes d'un projet, etc. Ainsi, le questionnement pourra être :

- De quoi s'agit-il précisément ?
- Quelle est la situation actuelle ?
- Quelles sont les conséquences ?
- Quels sont les risques ?
- Qu'est-ce qui a été mis en place pour tenter de régler le problème ?
- Quels sont les retours ?
- Qu'est-ce qui a fonctionné ? À l'inverse, qu'est-ce qui n'a pas répondu aux attentes initiales ?

Où ?

Il s'agit à travers cette question de **décrire les lieux et situer précisément les choses dans l'espace**. Les interrogations se porteront sur :

- Où se situe le problème ? Dans quel pays, bâtiment, service, équipe, etc. ? Sur quel produit ? Quelle machine ? Quel poste ? etc.
- À quelle étape la difficulté apparaît-elle ?
- L'endroit où se situe le problème est-il accessible ?

Quand ?

Vient ensuite la question de la temporalité. L'objectif étant de **déterminer les circonstances temporelles** - fréquence, durée, prévisibilité, etc. - du problème. Le questionnement s'articule alors autour d'interrogations telles :

- Quand a eu lieu le problème précisément ?
- Depuis combien de temps ce souci se présente-t-il ?
- À la suite de quel événement particulier ?
- La difficulté se produit-elle régulièrement ? Si oui, à quelle fréquence ?
- À quel moment le problème apparaît-il ?

Comment ?

Il s'agit de **définir la façon dont le problème survient, mais aussi comment les acteurs agissent et avec quels moyens** (ce point peut être détaché et faire l'objet d'un questionnement spécifique) :

- Comment se manifeste le problème ?
- Comment les différents protagonistes réagissent-ils ?
- Quelles procédures sont mises en place, suivies ? Quelles sont les consignes ?
- Comment le règlement régit-il ce type de situation ?
- Quelles méthodes sont utilisées ?
- Comment l'entreprise, le service, l'équipe s'organise-t-elle ?

Combien ?

Souvent incluse dans le point précédent, cette question vise à **quantifier les moyens** - humains, financiers, techniques, temporels, etc. - mis en place et/ou nécessaires face à ladite situation. Se posent alors des questions de type :

- De combien de temps dispose-t-on pour résoudre le problème ?
- De quel budget dispose-t-on ?
- Combien de machines, outils, postes, services, etc. sont concernés ?
- Combien de prestataires pouvons-nous consulter ?
- Combien coûte le défaut à l'entreprise ?

Pourquoi ?

La dernière facette du questionnement s'intéresse aux causes, aux racines, mais également à l'objectif visé. Pour chacune des questions précédentes et pour que la critique soit constructive, il peut être opportun d' **analyser les raisons et utilités, buts quant aux différents éléments identifiés** .

Ainsi, pour chaque Qui, Quoi, Où, Quand, Comment, Combien, il est judicieux de se demander pourquoi et dans quel objectif (Pour Quoi ?) afin d'analyser le problème en profondeur et le résoudre efficacement.