

1

Fiche Outil Le CQQOQCP

Le QQQOQCP est un aide-mémoire pour recueillir des informations sur un problème, une situation complexe afin de faciliter la prise de décision.

« Un problème bien posé est un problème déjà à moitié résolu ».

Cette technique permet donc la collecte exhaustive et rigoureuse de données en adoptant une démarche d'analyse critique basée sur le questionnement systématique.

« QUOI ? » (objets, action, phase, opération)	De quoi s'agit-il ? C'est la description rapide mais concise de la situation qui pose problème.
« QUI ? » (est concerné, acteur, responsable)	Qui est concerné par cette situation ? Quelles sont les personnes, services, directement et indirectement concernés par les conséquences de cette situation ? Qui est responsable ?
« OU ? » (lieu, distance, étape)	Dans quel lieu ? Dans quel service ?
« QUAND ? » (moment, planning, durée, fréquence)	A quels moments ? A quelle fréquence ? Depuis quand ?
« COMMENT ? »	Comment se déroule cette situation ? De quelle manière (procédure, instructions) ? Avec quel matériel ?
« POURQUOI ? »	Quel est le but de cette action ? Quel est le résultat attendu ? Pourquoi ce problème (recherche des causes) ?
« COMBIEN ? »	Combien de temps pour résoudre le problème, quel coût ?

Remarque : Le « combien » peut se poser pour chacune des questions précédentes.