

ADES : Le QQQQCCP



Association pour le Développement des entreprises de Sous-traitance
ZI de la Prade
43110 Aurec-sur-Loire
Tél : 04 77 35 47 05
Télécopie : 04 77 35 29 40

Pour faire suite aux précédents articles parus, nous vous proposons aujourd'hui un article sur un deuxième outil de résolution de problème : le **Q**(ui) **Q**(uoi) **O**(ù) **Q**(uand) **C**(omment) **C**(ombien) **P**(ourquoi).

Objectif :

Identifier le problème dans son ensemble et avoir les informations suffisantes sur chacune des causes du problème pour pouvoir en déterminer avec exactitude la cause principale.

Démarche :

Après avoir constitué un groupe de travail, il faut se poser diverses questions afin de définir l'origine des causes du problème.

1 Poser le problème :

Le problème peut être posé sous différentes formes : constat ou objectif.
Exemple de constat : la machine ne fonctionne pas
Exemple d'objectif : il faut que la machine fonctionne dans 2 jours à la même cadence.

2 on pose d'abord chacune des six premières questions du QQQQCCP ?

Quoi ? (Le problème)

De quoi s'agit-il ?
Quels sont les éléments, actions, opérations qui caractérisent la situation ?
Qu'est-ce que c'est ?
Que fait-on ?

Qui ? (Les acteurs)

Qui pose le problème ?
Quels sont les acteurs concernés (fonctions, personnes, services, sites, ...) ?
Qui est responsable ?
Qui est intéressé par le résultat ?



Où ? (Les lieux)

Où le problème apparaît-il ?
Dans quels milieux ?
Dans quel service, à quel poste de travail, sur quelle machine ?

Quand ? (Le temps)

Quand se passe la situation : date, mois, jour, poste ?
Quelle est la fréquence, sa durée ?
Depuis quand, à quel moment ?
Quand doit-on apporter une réponse ?



Comment ? (Les moyens)

Comment se déroule la situation ?
Depuis quand, à quel moment ?
Comment le solutionner ?
Comment mettre en œuvre les moyens nécessaires ?
De quelle manière : procédures, instructions, modalités ?

Combien ? (La mesure)

Combien de fois cela s'est-il passé ?
Combien ça coûte et quel gain ?
Combien de temps, de personnes, d'argent ?
Quels sont les écarts par rapport aux objectifs ?



3 L'animateur note toutes les réponses à chacune des questions et fait le bilan sur les réponses.



4 On vérifie ensuite le « pourquoi » de chacune des réponses.

Quoi ?	Pourquoi fait-on cela ?
Qui ?	Pourquoi est-ce fait par cette personne ?
Où ?	Pourquoi ne pas le faire ailleurs ?
Quand ?	Pourquoi à ce moment là ?
Comment ?	Pourquoi ne pas le faire autrement ?
Combien ?	Pourquoi utilise-t-on ces mesures plutôt que d'autres ?



5 Synthèse des résultats

L'ensemble des résultats sont synthétisés et un rapport est établi.

Christelle MORCRETTE