

## 1) ORIGINE

Le QQQQCP est une démarche de questionnement, aussi appelée « Hexamètre mnémotechnique de Quintilien ». Dans la Rome Antique Marcus Fabius Quintilien était un rhéteur (professeur d'éloquence) au 1<sup>er</sup> siècle de notre ère qui écrivit un traité sur la façon de bien parler dans lequel se trouve un hexamètre (vers de 12 syllabes réparties en 6 hexa mesures) pour se souvenir des 7 points à traiter lors d'une enquête

Du Latin	Quis ?	Quid ?	Ubi ?	Quibus auxiliis ?	Cur ?	Quomodo ?	Quando ?
	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
	Qui ?	Quoi ?	Où ?	Avec quel moyens ?	Pourquoi ?	Comment ?	Quand ?

En allemand on les nomme les 7W et en anglais les 5 W. Les cinq W sont particulièrement utilisés en agence de presse, qui exige que les réponses aux cinq questions soient données dès le début de la dépêche, ce qui permet un découpage de l'information par priorité. Ce questionnement a été remis au goût du jour par W.E.DEMING en 1945

Le QQQQCP est un outil simple et efficace d'aide à la résolution de problème pour collecter des informations utiles à l'occasion d'un diagnostic, d'un audit ou d'une recherche de solution (et bien d'autres situations encore...) Les questions ouvertes du QQQQCP appellent des réponses circonstanciées qui ne s'accordent pas avec un oui ou non. Il permet de structurer un sujet.

Dans le domaine de l'amélioration continue le QQQQCP est particulièrement utile lorsqu'il s'agit de définir un problème.

On rajoute couramment une étape supplémentaire en y insérant le « Comment »

## 2) PRINCIPE

Vous devez poser les bonnes questions et de la bonne manière pour obtenir les informations dont vous avez besoin

### 1 - Qui ?

Cette question permet une meilleure description des exécutants, acteurs ou personnes concernées

Exemple des questions à poser :

Qui fait quoi ? Qui a le problème ? Qui est intéressé par le résultat ? Qui est concerné par la mise en œuvre ? Qui valide ? Qui est informé ? ...

### 2 - Quoi ?

On pose cette question pour mieux décrire l'activité ou la tâche ou le problème.

Exemple des questions à poser :

Quoi ? Avec quoi ? Que s'est-il passé ? Quelles sont les conséquences ? Quel est le risque ? ... [On peut utiliser les 5 pourquoi pour définir le QUOI], ...

### 3 - Où ?

Cette question concerne la description des lieux

Exemple des questions à poser :

Où ? Par où ? Venant d'où ? Où cela se produit-il ? Où est le problème ? Dans quel lieu ? ...

### 4 - Quand ?

on pose cette question pour bien définir les temps

Exemple des questions à poser :

Depuis quand ? Quand cela apparaît-il ? Quelle est sa fréquence ? Quand se produit le risque ? ...

### 5- Comment ?

Pour une meilleure description de la manière ou de la méthode

Exemple des questions à poser :

De quelle manière ? Dans quelles conditions, par quel procédé ? Dans quelles conditions ? ...

**6 - Combien**

Cette question permet de quantifier le besoin pour connaître un nombre, une durée, une valeur...

Exemples des questions à poser

Quelle quantité ? Valeurs ? A quelle dose ? De combien de temps disposez-vous ? Combien va coûter cette solution ?

**7 - Pourquoi ?**

Les différentes questions des 6 premières lettres du questionnaire seront posées indépendamment. A noter que la question **pourquoi** peut être posée après chaque réponse obtenue à ces six premières réponses.

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

**3) DIFFÉRENTES MANIÈRES DE PRATIQUER LE QUESTIONNEMENT**

Toute démarche d'analyse débute par un « questionnement approfondi » dont la qualité va permettre de collecter les données nécessaires et suffisantes pour dresser l'état des lieux et rendre compte d'une situation, d'un problème, d'un processus...

Lors de l'entretien avec les différents interlocuteurs que vous avez choisi d'interroger, ne leur donnez surtout pas l'impression de lire une checklist. La fluidité et la spontanéité de vos échanges y perdrait. Laissez-vous guider par les propos de votre interviewé en faisant préciser par des questions ouvertes tous les points obscurs, sans jamais perdre de vue vos objectifs visés et sachez adapter les questions à poser pour cadrer au mieux avec la situation.

Lettre	Question	Sous Question	objectif
Q	Qui?	Qui fait quoi ? Qui a le problème ? Qui est intéressé par le résultat ? Qui est concerné par la mise en œuvre ? Qui est informé ?	Responsable, acteur, sujet, cible...
Q	Quoi ?	Quoi ? Avec quoi ? Que s'est-il passé ? Quelles sont les conséquences ? Quel est le risque ? ...	Outil, objet, résultat, procédés, opération, machine ...
O	Où ?	Où ? Par où ? Venant d'où ? Où cela se produit-il ? Où est le problème ? Dans quel lieu ? ...	Lieu, déplacement, environnement
Q	Quand ?	Depuis quand ? Quand cela apparaît-il ? Quelle est sa fréquence ? Quand se produit le risque ? ...	Date, périodicité, durée, planning ...
C	Comment ?	De quelle manière ? Dans quelles conditions, par quel procédé ? Dans quelles conditions ? ...	Procédure, technique, action, moyens matériels...
C	Combien ?	Quelle quantité ? Valeurs ? A quelle dose ? De combien de temps disposez-vous ? Combien va coûter cette solution ? ...	Quantité, budget, ressources
P	Pourquoi ? Pour quoi ?	Cause, facteur déclenchant, Motif, finalité, objectif, dans quel but, ...	Les causes, la raison d'être, objectif ...

Une variante d'utilisation structure le questionnement non plus sous forme de liste, mais sous forme de tableau.

En ligne, les 4 questions de base (Qui ? Quoi ? Où ? Quand ?). Et en colonne, la réponse de ces 4 questions est complétée par la réponse aux 3 modalités : Comment ? Combien ? et Pourquoi ?

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



Qui Fait quoi

*L'outil est une aide à la résolution de problème au travers d'une méthodologie de questionnement pour recueillir le maximum d'informations pertinentes. Toutes les personnes en charge de ce type de mission peuvent utiliser l'outil.*

**« J'ai suivi six honnêtes serviteurs, ils m'apprent tout ce que je connais, ils se nomment : Quoi et Pourquoi et Quand et Où et Qui et Comment. » Rudyard Kipling (1865 – 1936)**