

Guide des meilleures pratiques

Le QQQQCCP

Questionner pour remettre en question

Sommaire

Le QQQQCCP, « Qui fait Quoi ?, Où ? Quand ? Comment ? Combien ? et Pourquoi ? » (ou 5W2H en anglais), est un outil de questionnement qui permet de collecter des données précises sur un objet ou un système en adoptant une démarche d'analyse critique constructive basée sur le questionnement systématique. En posant un minimum de questions, cette technique permet de structurer des faits, dans le but de remettre en question ce qui est fait. Le QQQQCCP s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue et a pour objectif de bien comprendre un processus pour ensuite l'améliorer.

Description

L'outil QQQQCCP s'inspire directement de la démarche des enquêteurs ou des journalistes pour comprendre un problème et poser un diagnostic ou prendre une décision. Chaque lettre du nom de la technique correspond à une catégorie de questions qui doivent être répondues (voir tableau 1). Cet outil est utilisé largement dans les méthodologies de contrôle de la qualité comme le [Six Sigma](#).

Catégorie	QQQQCCP	Exemples
Travailleurs	Qui?	Responsable, acteur, sujet...
Sujet	Quoi?	Outil, objet, résultat...
Location	Où?	Lieu, service...
Séquence	Quand?	Date, périodicité, durée...
Méthode	Comment?	Procédure, technique, action...
Coût	Combien?	Quantités, budget...
But	Pourquoi?	Justification, raison d'être

Tableau 1. Tiré de R. Bachelet, École Centrale de Lille, Creative Commons

Pour en savoir plus

École Centrale de Lille : http://rb.ec-lille.fr/Cours_de_Qualite.htm

Techno-Science.net :

<http://www.techno-science.net/?onglet=glossaire&definition=10905>