

Qualité : Les outils des méthodes de résolution de problèmes

Mise à jour du 4 novembre 2009

Le QQOQCP

La version à jour de ce cours est disponible ici : [QQOQCP](#) et formulation de problème

Cours distribué sous licence **Creative Commons**, selon les conditions suivantes :



Origine

- Du latin : « *Quis, Quid, Ubi, Quibus auxiliis, Cur, Quomodo, Quando* ».
- Aussi appelée « Hexamètre mnémotechnique de Quintilien¹ ».
 - Cet hexamètre était une figure de rhétorique permettant de déterminer les circonstances de la personne résumant l'instruction criminelle
 - utilisé principalement dans la préparation de rapports (de journalistes, d'enquêteurs, etc.) et la gestion de projet.
- Version anglaise : *Five Ws*.
 - * *Who?* * *What?* * *When?* * *Where?* * *Why?* * *How?*

En français

Lettre	Question	Exemples
Q	De qui, Avec qui...	<i>Responsable, acteur, sujet...</i>
Q	Quoi, Avec quoi...	<i>Outil, objet, résultat...</i>
O	Où	<i>Lieu, service...</i>
Q	Quand, tous les quand...	<i>Date, périodicité, durée...</i>
C	Comment, par quel procédé...	<i>Procédure, technique, action...</i>
P	Pourquoi	<i>Justification, raison d'être</i>

source

Un « C » en plus ?

- Combien ?

C	Combien	<i>Quantités, budget...</i>
---	---------	-----------------------------

- Speak with data !

Bien poser le sujet du QQQQCP

- Selon que l'on souhaite :
 - s'accorder sur un problème à traiter
 - définir le périmètre et objectif d'un projet à lancer
 - poser un diagnostic

...on interprétera différemment les 7 questions

- Autre formule mnémotechnique :
 - CQQCOQP
- Voir aussi
 - les « 5 pourquoi »





Questions ?

Pour en savoir plus :

Mes autres cours :

- en vidéo (diapos + son des commentaires) :
 - Fondamentaux de la gestion de projet et Animation d'équipe-projet et motivation
- en diapositives animées :
 - Fondamentaux de la gestion de projet
 - Les bases des outils d'organisation projet
 - Groupware et outils informatiques de gestion de projets
 - Introduction à l'analyse stratégique en management de projet
 - Comment animer un Brainstorming et 4 topos de Méthodes de Résolution de Problèmes
 - Cours d'analyse fonctionnelle
 - Introduction à la gestion des risques
 - Démarche de gestion des risques et plan de prévention
- Sociologie des organisations, recueil et traitement de données, prévention du plagiat, marchés financiers, qualité, établir des cartes conceptuelles, utiliser Wikipédia et MediaWiki
- Enfin, voici des cartes conceptuelles résumant certains des cours



Rémi BACHELET

*Enseignant-chercheur,
Ecole Centrale de Lille*

Mon CV est disponible ici.

Mes principaux cours à Centrale

Gestion de projet, sociologie des organisations, recueil, analyse et traitement de données, prévention du plagiat, module de marchés financiers, cours de qualité et méthodes de résolution de problèmes, établir des cartes conceptuelles, utiliser Wikipédia et CentraleWiki, formation au coaching pédagogique et à l'encadrement, référencement et SEO

