



## Q.Q.O.Q.C.P

*Expert FAVI : Tous les agents Qualité*

### **QUI, QUOI, OU, QUAND, COMMENT-COMBIEN, POURQUOI ?**

C'est une méthode interrogative permettant de ne rien oublier lors de la mise en place d'une action ou d'une procédure d'analyse.

Ce principe mnémotechnique est très ancien puisque Marcus Fabius QUINTILIANUS, rhéteur romain du 1er siècle de notre ère, dans son ouvrage « De l'institution oratoire » synthétise cette méthode d'attitude interrogative par :

QUIS ?	QUID ?	UBI ?	QUIBUS	AUXILIIS ?	CUR ?	QUOMODO ?	QUANDO ?
↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
qui ?	quoi ?	où ?	avec quels	moyens ?	pourquoi ?	comment ?	quand ?

Ce moyen mnémotechnique a été repris en anglais par le 5 « WH » :

WHAT,	WHO,	WHERE,	WHEN,	WHY,	HOW
↓	↓	↓	↓	↓	↓
quoi,	qui,	où,	quand,	pourquoi,	comment

ou en allemand par le 7 « W » :

WAS,	WER,	WO,	WENN,	WIE,	WIEVIEL,	WARUM
↓	↓	↓	↓	↓	↓	↓
quoi,	qui,	où,	quand,	comment,	combien,	pourquoi

La logique voudrait que l'on commence par le pourquoi qui est la première question à se poser pour justifier de l'ensemble de la démarche.

Mais l'habitude s'est instaurée de démarrer par le qui :

**QUI :**

- fait quoi ? } une personne,
- validera ? } un groupe,
- informe ? } une mini-usine,
- est informé ? } l'usine,
- est concerné ? } etc ...

etc ...

**QUOI :**

- de quel problème s'agit-il ?
- \* un problème client, un problème interne, de relation, de compétence ?

etc ...

⇒ Les 5 Pourquoi peuvent aider à déterminer le Quoi.

**OU :**

- est apparu le problème ?
- doit-on traiter le problème ?
- doit-on appliquer la solution mise en place ?

etc ...

**QUAND :**

- est apparu le problème ?
- prévoit-on sa résolution ?
- validera-t-on la solution ?

etc ...

**COMMENT :**

- avec l'aide de quel outil (diagramme cause / effet, pareto,...) ?
- va-t-on pérenniser la solution ?

etc ...

**COMBIEN :**

point très important qui est souvent sous-estimé notamment par les jeunes collaborateurs qui brûlent de chercher des solutions pour les mettre en place et oublient de chiffrer le coût de ces solutions et des gains attendus.

etc ...

**POURQUOI :**

- le problème s'est-il généré ?
- devons-nous régler le problème ?
- quel en est l'enjeu ?

etc ...

ATTENTION , NE PAS OUBLIER DE :

- ⇒ Ne traiter que le sujet choisi
- ⇒ Savoir écouter les autres
- ⇒ Accepter les idées des autres

⇒ Synthétiser ces idées.