



MÉTHODE → QQOQCP OU GRILLE DE QUINTILIEN

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

Une méthode d'analyse universelle, la **méthode des questions clés**, permet de cerner les principaux aspects d'un problème. Elle est particulièrement **utile pour mettre en œuvre une activité ou un projet** afin de cerner avec précisions les actions à conduire pour mener à bien votre mission.

Ces 5 questions **QQOQC** peuvent être complétées par 2 autres : **Pourquoi ?** et **Combien ?**

Analyse du besoin – QQOQCP adapté à la résolution de problème

Questions fondamentales		Questions complémentaires	
		Pourquoi ?	Combien ?
Quoi ?	Quelle est l'opération exécutée ? <i>Quel est le problème ? (recenser les actes, les faits et les comportements)</i>	Quel est l'objectif ? <i>Quelles sont les causes ? Les conséquences ?</i>	Quel est le nombre d'opérations ? <i>Quelle est la fréquence du problème ?</i>
Qui ?	Qui exécute l'opération ? Qui cause le problème ? Quel est le destinataire ? Qui est concerné par le problème ? Qui peut solutionner le problème ? <i>Quelles sont les personnes concernées par le problème ? (identifier les acteurs et leurs rôles)</i>	Son profil ? Quels sont les critères de choix ?	Effectif ? Nombre ?
Où ?	Quel est le poste concerné ? Où est ressenti le problème ? Sur quel emplacement du document ? <i>Où le problème existe-t-il ? (situer le problème)</i>	Le poste est-il accessible ? Quelles informations ?	Surface ? Volume ? Redondance ? Qualité ?
Quand ?	À quel moment est exécutée l'opération ? Dans quels délais ? <i>Quand le problème apparaît-il ? Depuis quand le problème existe-t-il ?</i>	Les contraintes de temps sont-elles incontournables ? Combien de temps faudra-t-il pour résoudre le problème ?	Durée ? Marge ? Effectif ?
Comment ?	De quelle façon l'opération est-elle exécutée ? Avec quels matériels ? Comment d'autres résolvent-ils ce problème ? <i>Comment se manifeste le problème ? Quels sont les faits constatés ?</i>	Le traitement est-il adéquat ? Quelles fonctions sont nécessaires ?	Qualité ? Quel Coût ? Quel est le budget ?