



FICHE OUTIL N°1

Méthode QQQCP

Objectif : La méthode QQQCP est utilisée dans le cadre de la définition de l'environnement du projet. L'objectif de cet outil est de recueillir toutes les informations nécessaires pour clarifier une situation, un système, un problème etc.

Ces informations seront recueillies au travers de **7 questions clés** :

Afin d'illustrer la méthode, nous allons suivre l'exemple de la création et commercialisation de vélos électriques.

1. Qui ?

Le qui doit être effectué en premier pour que l'objet à définir soit clair. En effet, il peut y avoir 3 « Qui ? » différents : Qui fait ? Qui en est bénéficiaire ? Qui est impliqué ? Autrement dit, on détermine ici les parties prenantes.

Dans le cadre de l'exemple, on pourra se demander : Qui utilisera le produit ? Qui fournira les matériaux ? Qui financera le projet ?

2. Quoi ?

La question « quoi ? » permet de mettre le focus sur un point précis.

Dans le cadre de l'exemple, on pourra se demander : Quels sont les problèmes éventuels liés à la commercialisation ? De quoi s'agit-il ?

3. Où ?

La question « où ? » servira à définir l'espace, situer les choses.

Dans le cadre de l'exemple on pourra poser : Où les vélos seront utilisés ? Où vont-ils être produits ? Où sera situé le service après-vente ?

4. Quand ?

La question « quand ? » a également pour but de situer, mais contrairement au « où ? », on cherchera à situer dans le temps.

Dans le cadre de l'exemple, on pourra se demander : Quand les vélos seront prêts à être commercialisés ? Quand les clients utiliseront le produit ? Quand a-t-on besoin du produit ?

5. Comment ?

La question « comment ? » cherche à dresser une méthode, manière de procéder dans le problème ou les tâches à venir. Autrement dit, on cherche à dresser un tableau des causes ou des raisons d'un fait.

Dans le cadre de l'exemple, on pourra se demander : Comment comptez-vous organiser la production ? Comment faire accepter à vos équipes ce nouveau produit ?

6. Combien ?

La question « combien ? » a pour but de chiffrer, quantifier une situation ou un problème.

Dans le cadre de l'exemple, on pourra se demander : Combien de personnes pourraient utiliser des vélos électriques ? Combien doit-on produire de vélos pour être viables ? Combien de personnes embaucher pour la production ?

7. Pourquoi ?

La question « pourquoi ? » permet d'aller chercher les infos qui vont expliquer les causes, les raisons d'un fait. Elle peut notamment être mise en relation avec la méthode d'Ishikawa

Dans le cadre de l'exemple, on pourra se demander : Pourquoi mettre en vente des vélos électriques peut être innovant ? Pourquoi choisirait-on nos vélos plutôt que ceux d'éventuels concurrents ? Pourquoi pratiquer une politique de qualité plutôt qu'une politique de prix ?