

Définition - Principe

Collecte exhaustive et rigoureuse de données précises en adoptant une critique constructive basée sur le questionnement.

Objectif

Réaliser une analyse qualitative complète.

Mode d'emploi

- Répondre à une série de questions élémentaires dont les termes sont représentés par les lettres QQOQCCP.
- Approfondir en se demandant " pourquoi ? " à chaque question.

QUOI ?

- De quoi s'agit-il ?
- Quels sont les éléments, actions, opérations qui caractérisent la situation ?
- Quest-ce que c'est ?
- Que fait-on ?

QUI ?

- Quels sont les personnes, services et site concernés par la situation ?
- Qui est acteur, responsable ?
- Quelle est la fonction impliquée ?

OU ?

- Où se passe la situation, à quel endroit ?
- Dans quel milieu ? A l'arrêt, pendant un déplacement, un transport ?
- Dans quel service, à quel poste de travail ?

QUAND ?

- Quand se passe la situation : date, mois, jour, poste.
- Quelle est la fréquence ?
- Depuis quand, à quel moment ?

COMMENT ?

- Comment ce déroule la situation ?
- De quelle manière : procédures, instructions, modalités ?
- Avec quel outillage, quelle machine ?

COMBIEN ?

- Combien et quelle unité ?
- Combien ça coûte et quel gain ?

POURQUOI ?

La réponse si nécessaire, à cette dernière question constitue la suite de l'analyse : la recherche des causes, et doit aboutir vers : peut-on éliminer, permuter, combiner, augmenter, diminuer ?

Précaution d'emploi

- Bien préciser dès le départ l'objet de l'analyse : problème ou solution ?
- Se limiter à l'essentiel : ne pas se noyer dans les détails ?
- Le combien est souvent utilisé à priori pour déterminer l'enjeu global.