

<i>DIRE CE QUE L'ON VEUT, DIRE CE QUE L'ON FAIT, FAIRE CE QUE L'ON DIT</i>		
<b>MAQ</b> <b>Management Qualitatif</b>	<b>MANUEL DE</b> <b>MANAGEMENT QUALITATIF</b>	numéro : 03.14 version : 3 date : 09/2007 page : 01/01
Procédure	<b><i>Q Q O Q C P</i></b>	

***Le Q Q O Q C P ?***  
***Qui Quoi Où Quand Comment Pourquoi ?***

**But**

Le Q.Q.O.Q.C.P aide à cerner le plus complètement possible un problème, une cause, une solution, une situation, une idée...

L'étape de créativité a fait naître de nombreuses idées.

Il convient ensuite de les préciser et de les trier.

Cet outil a été créé dans ce but.

Le Q.Q.O.Q.C.P permet de mieux poser un problème, de mieux comprendre, une cause, une solution etc...

**Déroulement**

Répondre de manière systématique et complète aux questions :

- ↑ **Qui**
- ↑ **Quoi**
- ↑ **Où**
- ↑ **Quand**
- ↑ **Comment**
- ↑ **Pourquoi**

Et pour chaque question se demander "**combien ça coûte**"

**QUI ?** est concerné, acteur, responsable ? avec quelle qualification, quel niveau de formation ? ***et combien ça coûte ?***

**QUOI ?** de quoi s'agit-il ? de quel objet ? de quelle action, phase, opération ? ***et combien ça coûte ?***

**OU ?** lieu, distances, étapes ***et combien ça coûte ?***

**QUAND ?** à quel moment ? planning ? durée ? fréquence ? ***et combien ça coûte ?***

**COMMENT ?** matériels, équipements, moyens nécessaires, manière, modalités, procédures ? ***et combien ça coûte ?***

**POURQUOI ?** réaliser telle action, cela se produit, respecter telle procédure ***et combien ça coûte ?***

Gérard GEORGEAULT

**"Ce n'est pas tant ce que les gens ignorent qui cause des problèmes,  
C'est tout ce qu'ils savent et qui n'est pas vrai."**

*Marc TWAIN*