

Tableau QQQQCP — modèle vierge et exemples

Qui, Quoi, Où, Quand, Comment, Combien, Pourquoi — variante QQQQCCP incluse. Modèle gratuit à utiliser, adapter et diffuser.



Comment utiliser ce modèle

1. Copiez le tableau et renommez-le avec le nom de votre sujet.
2. Restez sur des questions ouvertes et notez des faits (dates, lieux, chiffres), pas des jugements.
3. Posez le « Pourquoi » après chaque autre question, pas seulement à la fin.
4. Hiérarchisez ensuite les réponses (un diagramme de Pareto aide à trier les causes les plus lourdes).
5. Terminez par un plan d'action : une action, un responsable, une échéance par cause retenue.

1. Grille vierge

Question	Ce que vous cherchez	Votre situation
Qui ?	Les personnes concernées, les responsables, les témoins, les décideurs	
Quoi ?	Les faits, la nature du problème, ses conséquences	
Où ?	Le lieu, le service, la machine, l'étape du processus	
Quand ?	Les dates, la fréquence, la durée, l'échéance	

Question	Ce que vous cherchez	Votre situation
Comment ?	La manière dont les faits se produisent, les conditions	
Combien ?	Les quantités, les coûts, les fréquences, la gravité	
Pourquoi ?	Les causes, les raisons, l'objectif visé	

2. Exemple rempli — plan d'opération interne (POI)

Question	Ce que l'on cherche	Exemple : POI
Qui ?	Qui est concerné ?	Le service EHS / HSE (hygiène, sécurité et environnement)
Quoi ?	De quoi s'agit-il ? Quelle est la situation actuelle ?	Le POI lui-même : périmètre, contenu, scénarios
Où ?	Où le problème apparaît-il ?	Dans l'entreprise, sur les sites et installations à risque
Quand ?	Date, durée, fréquence, planning...	Lors d'un accident majeur, et lors de chaque exercice de test
Comment ?	Moyens, matériel, procédure, manière...	Moyens techniques, humains et organisationnels pour répondre aux situations de crise
Combien ?	Quantités, coûts, effectifs...	Effectifs d'astreinte, moyens mobilisables, budget associé
Pourquoi ?	Pourquoi réaliser telle action ?	Identifier les scénarios nécessitant l'activation du POI, les moyens humains et matériels nécessaires et les méthodes d'intervention

3. Exemple rempli — défaut qualité en production

Question	Réponse
Qui ?	Les opérateurs et le superviseur du poste 3, le contrôleur qualité, le service maintenance
Quoi ?	Des micro-rayures sur les pièces en sortie de ligne. Taux de rebut passé de 1,2 % à 4 %
Où ?	Ligne B, poste de travail n° 3, en sortie de la presse
Quand ?	Apparues après la maintenance du 12 mars. Les défauts se concentrent en fin de poste
Comment ?	Les pièces se rayent lors du transfert vers le convoyeur, quand la protection est mal repositionnée
Combien ?	Environ 800 pièces rebutées par semaine, soit près de 6 000 € de perte mensuelle
Pourquoi ?	La protection a été remontée sans repère de position après l'intervention. Personne n'a été formé au nouveau réglage

Trois règles pour un tableau qui sert vraiment

- Restez sur des questions ouvertes — celles auxquelles on ne répond pas par oui ou par non.
- Notez des faits, pas des jugements : dates, lieux, chiffres, durées.
- Posez le « Pourquoi » après chaque autre question, puis hiérarchisez les réponses (diagramme de Pareto).