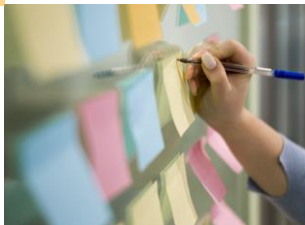


LES OUTILS CLÉS DU MANAGER

Même adapté, un outil ne sert que si vous voulez qu'il simplifie votre management



QQOQCCP

Le détective qui pose les questions pour tout clarifier

À QUOI ÇA SERT VRAIMENT



DÉMÊLER UNE SITUATION COMPLEXE

Cet outil est idéal pour :

- Analyser une situation particulière ou un dysfonctionnement
- Préparer un projet (initialisation)
- Résoudre un conflit en équipe

COMMENT FAIRE CONCRÈTEMENT



QUATRE PHASES SIMPLES

(1) Lister les 7 questions Qui-Quoi-Où-Quand-Comment-Combien-Pourquoi sur un tableau ou un paperboard, puis (2) répondez collectivement pour chaque question avec une argumentation solide.
(3) Priorisez les réponses en identifiant les causes racines. (4) Cela vous permet d'élaborer un plan d'action visant à répondre à l'objectif initial.

À VOUS DE JOUER



ESSAYER AVEC VOTRE ÉQUIPE

Quel sujet vous préoccupe cette semaine

Prendre un problème récurrent dans votre service et appliquez le QQOQCCP en équipe. Se munir d'un tableau blanc ou d'un outil numérique comme Miro pour visualiser les réponses.

Le challenge : essayer de compléter les 7 questions en 15 minutes. Il convient que respecter la parole de l'autre et ne pas la monopoliser.

Une astuce : un participant note au tableau et un autre sur feuille (sécurisation du débat)

LE REGARD DU FORMATEUR



ÊTRE UN MANAGER EXPÉRIMENTÉ

Les managers habitués posent ces questions naturellement. Les autres foncent parfois directement vers la solution

CE QUE CELA VA CHANGER POUR VOUS



PASSER DES SUPPOSITIONS AUX FAITS

Finis les problèmes flous : vous aurez une vision exhaustive et factuelle. C'est un gain de temps et évite les réunions interminables sans conclusion. Les décisions plus solides, basées sur des données, pas des suppositions.



DANS LA VRAIE VIE...

Les grands groupes industriels utilisent QQOQCCP

Chez Renault, une équipe utilise le QQOQCCP pour analyser des défauts de peinture sur une ligne de production.

En 2h, ils identifient que le problème vient d'un four mal réglé et mal nettoyé (le "Comment") et d'un manque de formation des opérateurs (le "Pourquoi").

Solution : mise en place d'une maintenance préventive + organisation de sessions de formation.

PETIT TRUC EN PLUS



LES POST-IT ET LE TABLEAU

Réaliser la phase 2 en deux étapes :

- Faire compléter individuellement chaque participant durant un temps donné ;
- Synthétiser les réponses à chaque question en accordant un peu de débat contradictoire. Le respect est de mise.

Attention, sans action concrète derrière, cela reste un simple exercice intellectuel. Il faut toujours lier la méthode à un plan d'action, comme le PDCA – Roue de Deming.

LE PIÈGE CLASSIQUE



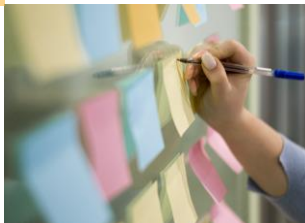
Confondre les faits avec les opinions

Ne pas se contenter de répondre simplement aux questions sans argumenter. Il convient d'aller jusqu'à la cause racine. Le 5 Pourquoi est un excellent outil complémentaire.



LES OUTILS CLÉS DU MANAGER

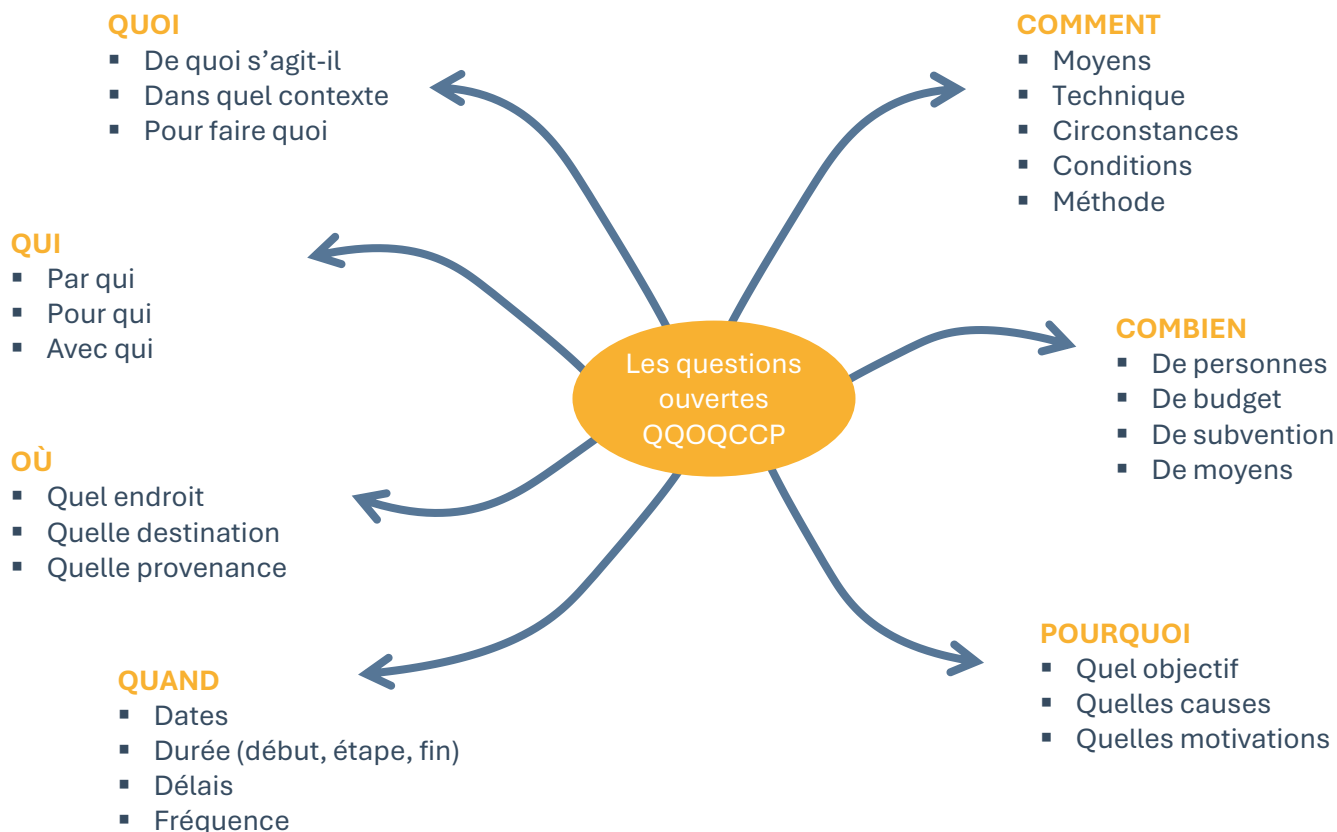
Même adapté, un outil ne sert que si vous voulez qu'il simplifie votre management



QQOQCCP

Le détective qui pose les questions pour tout clarifier

ECRIRE LES 7 QUESTIONS SOUS FORME DE MIND MAPPING



LE QQOQCCP « N'EST / N'EST PAS »

Ici, le but est de cadrer le problème en 2 colonnes : **ce qu'il est** (faits) vs **ce qu'il n'est pas** (périmètre exclu).

Mode d'emploi : remplir Quoi, Qui, Où, Quand, Comment, Combien avec données mesurables ; exclure le reste.

Exemple : Quoi—EST : rayures réf. ABC après emballage ; N'EST PAS : casse, autres références.

Bénéfice : flou réduit impliquant une analyse des causes plus rapide (5 Pourquoi, Ishikawa, 8D).

	EST (CE QUE LE PROBLÈME EST)	N'EST PAS (CE QUE LE PROBLÈME N'EST PAS)
Quoi	Rayures superficielles sur pièces réf. 26-L39 visibles à l'œil nu après emballage	Un défaut dimensionnel, une casse, ni un problème sur toutes les références
Qui	Touche la ligne M1 – équipe de nuit (opérateurs A, B, C)	Les équipes jour ni les lignes M2/M3
Où Quand...		

