



APPORTS NOTIONNELS : La méthode du QQQQCCP

La méthode QQQQCCP (Qui fait Quoi ?, Où ? Quand ? Comment ? Combien ? et Pourquoi) permet la collecte exhaustive et rigoureuse de données précises en adoptant une démarche d'analyse critique constructive basée sur le questionnement systématique.

Elle permet également de structurer un exposé des faits ou d'un problème en posant (et en répondant) un minimum de questions.

De manière humoristique, les lettres sont parfois réorganisées afin de créer un allographe : CQQCOQP.

Quoi = objet, action, phase, opération

Qui = qui est concerné ?

Où = lieu, distance, étape

Quand = moment, planning, durée, fréquence

Comment = moyens nécessaires, matériel, équipement

Combien = pour chaque question se demander combien ?

Pourquoi = pourquoi réaliser une telle action, respecter telle procédure

Méthodologie ou démarche utilisée pour bâtir un plan d'action

QUOI

De quoi s'agit-il ? Objet, sujet ?

Quelles sont les caractéristiques de la situation ?

Qu'est-ce que c'est ?

Que fait-on ?

QUI

Quelles sont les personnes, les services concernés ?

Qui est acteur, responsable ?

Quelle est la fonction impliquée ?

OU

Où se passe la situation, à quel endroit ?

Dans quelle entreprise, dans quel service ?

A quel poste ?

QUAND

A quel moment, date l'action se situe t'elle ?

Depuis quand, à quel moment ?

Date, durée, fréquence

COMMENT

Comment se déroule la situation ?

De quelle manière : procédure, instructions, modalités ?

Avec quels moyens ? De quelle manière ?



Réunion, Mode d'emploi

COMBIEN

Combien et quelle unité ?

Combien cela coûte t'il ?

Quel est le gain, la dépense ?

Temps, argent quantité, pourcentage

POURQUOI

Motif, raison

La réponse à cette question constitue les suites de l'analyse pour la recherche des causes et la détermination de la réponse/solution à apporter.



FICHE D'INFORMATIONS :

Des stratégies qui permettent de gagner du temps pour planifier les réunions

Avec Microsoft

Source : <http://www.microsoft.com/canada/smallbiz/french/themes/office/article11.msp>

Vous est-il déjà arrivé de consacrer plus de temps à la planification d'une réunion qu'à la réunion proprement dite ? Les réunions peuvent avoir une importance cruciale dans la plupart des entreprises, mais leur planification entraîne parfois une perte de productivité considérable.

Réfléchissez à la façon dont les réunions sont organisées dans votre entreprise. L'une des approches suivantes vous semble-t-elle familière ?

Approche de type convocation. Si la réunion est convoquée par le directeur, il suffit à ce dernier d'annoncer qu'elle se tiendra à telle heure ; tout le monde doit alors être présent. Cette approche peut être efficace, mais toutes les personnes concernées risquent de perdre du temps à réorganiser leurs emplois du temps en fonction de la réunion.

Approche consultative. La personne qui désire organiser la réunion passe dans les bureaux et demande aux individus concernés s'ils sont disponibles. Lorsqu'elle pense avoir trouvé une tranche horaire qui convient à tout le monde, elle fait passer l'information. Si, dans l'intervalle, quelqu'un a planifié quelque chose, il ne lui reste plus qu'à recommencer.

✓ **Notification par courrier électronique.** L'organisateur de la réunion envoie un courrier électronique dans lequel il demande une conférence et propose plusieurs horaires possibles ; il demande à chacun de répondre en fonction de ses possibilités. Si tout le monde répond au courrier électronique assez rapidement et si l'une des options proposées convient à chacun, cela peut s'avérer relativement efficace.

Mais si votre entreprise n'est pas équipée d'un serveur ou d'un système automatique pour effectuer la planification en temps réel, l'organisation d'une réunion risque de vous faire perdre beaucoup de temps, temps que vous pourriez consacrer à d'autres activités.

Que faire ? La plupart des entreprises dépendent aujourd'hui de Microsoft Office pour la rédaction de documents, l'envoi/la réception de courriers électroniques et la création de présentations, de feuilles de calcul et de supports marketing. Un grand nombre d'entre elles se contentent des fonctions de base et n'exploitent pas des fonctionnalités moins connues, mais pourtant très utiles. Nous allons en examiner quelques-unes qui peuvent nous permettre d'aboutir à une meilleure gestion du temps.

Voir les heures libres/occupées des employés

Ceux qui utilisent Office 2003 Édition PME et Small Business Server 2003 bénéficient d'options de planification améliorées qui simplifient considérablement l'organisation des réunions. Ces options incluent :



Afficher plusieurs calendriers. Avec Outlook 2003, vous pouvez visualiser plusieurs calendriers en regard du vôtre. Lorsque vous souhaitez planifier une réunion, vous pouvez appeler les calendriers des personnes de votre équipe qui doivent y assister. Ces calendriers utilisent un code couleur et comportent des étiquettes qui vous permettent de comparer rapidement des emplois du temps pour planifier des réunions, des événements spéciaux ou des congés. Après avoir ouvert le calendrier d'un collègue, vous pouvez facilement l'afficher ou le masquer de nouveau.

Espaces de travail de réunion

Les espaces de travail de réunion sont l'une des nouvelles fonctionnalités offertes par Outlook 2003. Ils vous permettent de planifier et d'organiser des réunions en stockant et partageant des ordres du jour, des représentations visuelles, des liens de documents, des listes de participants et autres documents à un emplacement accessible par tous. Des espaces de travail de réunion peuvent être créés automatiquement lorsque vous envoyez des invitations à des réunions à partir d'Outlook 2003. (Cette fonctionnalité nécessite également Windows SharePoint Services sous Microsoft Small Business Server 2003.)

Vérifier la disponibilité en ligne

Office 2003 vous permet de planifier des réunions avec les utilisateurs d'Outlook qui ne partagent pas un serveur Microsoft Exchange en transmettant les informations de disponibilité par l'intermédiaire d'Internet. C'est l'un des moyens disponibles pour gérer la planification avec les télétravailleurs ou les employés d'autres sociétés que vous êtes régulièrement amené à rencontrer. Procédez comme suit :

- Ouvrez Outlook et cliquez sur Calendrier
- Cliquez sur le menu Actions
- Cliquez sur Organiser une réunion
- Ajoutez des participants, soit en cliquant sur Ajouter d'autres personnes et en sélectionnant des individus dans votre carnet d'adresses soit en tapant le nom et l'adresse de courrier électronique dans les zones prévues à cet effet
- Lorsque vous ajoutez un participant à une réunion, une boîte de dialogue vous invite à vous inscrire au service de disponibilité Internet de Microsoft Office. Cliquez sur S'inscrire et suivez les instructions affichées sur la page Web pour configurer vos informations de disponibilité
- Spécifiez les autres informations relatives à votre réunion. Lorsque la demande de réunion est envoyée à des personnes non inscrites au service de disponibilité, elles ont la possibilité de s'inscrire

Outlook fonctionne avec le service de disponibilité pour afficher les heures libres/occupées des participants dans une demande de réunion Outlook ; vous pouvez également les afficher sur le Web si besoin est. Pour protéger la confidentialité :

- Aucune information sur la situation géographique ou les activités des individus n'est collectée
- Seuls les membres du service peuvent participer



- Seules les personnes habilitées ont accès à vos informations de disponibilité

Les réunions sont vraiment un élément stratégique pour le fonctionnement de la plupart des entreprises. Une planification efficace est la première étape requise pour les rendre aussi productives que possible.

Avec les outils du web 2.0

Les agendas partagés de type Microsoft ou Lotus Notes sont très utiles et très utilisés dans les entreprises. Mais il existe aussi d'autres outils du web 2.0 qui vous aideront tout aussi bien à planifier vos réunions. Parmi ceux-ci :

L'agenda de Google

Il vous offre de très nombreuses fonctionnalités. Il vous sera particulièrement utile lorsque vous voudrez planifier des réunions avec des personnes externes qui ne sont pas sur le réseau de

l'entreprise. Encore faut-il, bien sûr, qu'elles acceptent de partager leur agenda Google avec vous. Pour tout savoir, faites [la visite guidée](#) en 5 écrans proposée par Google.

Doodle

Avec ce service astucieux, vous envoyez à vos destinataires un lien qui les amène à un tableau où vous avez défini un certain nombre de dates possibles. Chacun note ses disponibilités. Doodle totalise en fin de tableau le nombre de personnes disponibles aux différentes dates :

Anne a créé ce sondage

"Cadrer le travail de production d'ici au 12 février prochain."

	janvier 2010											
	jeu. 21			lun. 25				mar. 26				
	14h	15h	16h	10h	14h	15h	16h	10h	11h	14h	15h	16h
Anne	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK	OK
Isabelle				OK				OK				
Ulrike										OK	OK	
Nombre	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1

Il est ainsi aisé de visualiser la meilleure date. Comme l'agenda Google, Doodle vous sera particulièrement utile lorsque vous voudrez planifier des réunions avec des personnes externes avec lesquelles vous ne partagez pas l'agenda d'entreprise. De plus, les participants n'ont même pas à partager leur agenda avec vous.



FICHE D'INFORMATIONS : Comment organiser la logistique d'une réunion dans les meilleures conditions !

PROJET

Vous avez déjà fait le point avec l'organisateur qui vous a précisé ses desiderata et les grandes lignes du projet. Vous êtes désormais en possession des éléments suivants :

- **Date et durée** de la réunion,
- **Noms** des participants, des intervenants, éventuellement ceux des prestataires,
- **Budget** alloué,
- **Type de la prestation** (rencontre informelle ou rencontre de prestige, etc.)

SALLE

• **Lieu :**

Vous pouvez donc réfléchir au lieu de la rencontre : une salle de l'entreprise ou une salle à l'extérieur ?

Avant toute chose, assurez-vous que la salle dans laquelle va se dérouler la réunion correspond bien à vos attentes.

Si la réunion a lieu dans une salle extérieure à votre entreprise, n'hésitez pas à prendre rendez-vous pour aller la visiter. Le descriptif et la photo présentés dans le prospectus divergent parfois avec la réalité !

• **Capacité :**

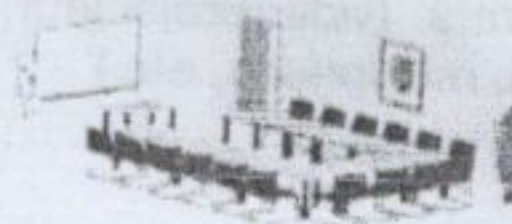
En fonction du nombre de participants, prévoyez une circulation de 1.20m minimum entre le mur et les sièges, et 0.60m d'emplacement par personne à chaque table. Évitez une salle trop exiguë où les participants seront mal à l'aise !

• **Accessibilité aux personnes à mobilité réduite :**

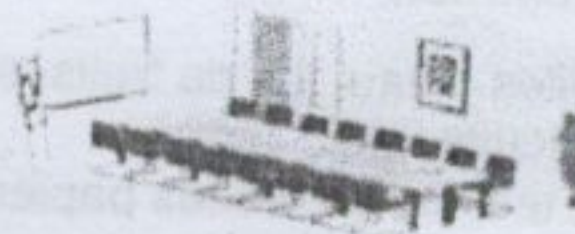
Pensez à la largeur des portes, des passages (1.30m minimum). Y a-t-il un ascenseur suffisamment large si la salle est à l'étage ? Les escaliers sont-ils adaptés ?

TABLES ET CHAISES

Choix : selon le type de la prestation :



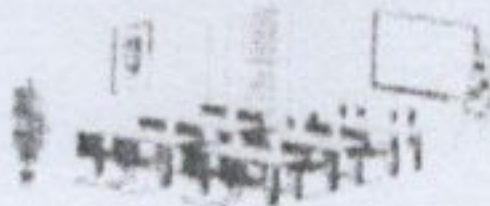
Salle en U



Salle rectangle



Salle théâtre



Salle Classe

Prévoyez plus de tables et de chaises que de participants en cas d'invités surprise !

Une installation en « U » est propice à la démonstration : l'intervenant peut circuler au centre.

• **Tables additionnelles :**

Une table pour les intervenants, quelques tables accessibles à des personnes en fauteuil (respectez les normes), une table dessert mobile (café, boissons, vidéoprojecteur), éventuellement une table buffet pliante.

Enfin, "last, but not least"...

N'oubliez pas :

PETITS EQUIPEMENTS

- Téléphone,
- Accès à Internet,
- Porte-manteaux, poubelles, etc.
- **Fournitures** (papier, blocs-notes, marqueurs, stylos, crayons, chevalets, cartouches d'encre, etc.),
- **Moyens audio-visuels** (vidéoprojecteur, micro, écran, paperboard, ordinateur, imprimante, rallonges électriques, multiprises, etc.)

RESTAURATION

- **Petit-déjeuner / collation**
 - Thé, café, bouteilles d'eau, jus de fruits, sucres, etc.
 - Viennoiseries, biscuits, etc.
 - Gobelets/verres, tasses, serviettes papier, couverts, etc.
- **pour un déjeuner sur place**
 - Buffet, plateau-repas, etc.
 - Vin, champagne, cocktails, etc.