**La méthode QPQCQOC**

|  |  |
| --- | --- |
| Qui ? | Qui est le demandeur ?  Qui est le destinataire ?  A qui transmettre l’information ? |
| Pourquoi ? | Quels sont les attentes et les besoins de l’interlocuteur ?  Quel est l’objectif visé ? => Informer, orienter, transmettre, rendre compte… ? |
| Quoi ? | Quel est l’objet de la demande ?  Quelles sont les informations en ma possession ?  Dois-je rechercher des informations complémentaires ?  Quelle procédure/règlementation dois-je respecter ? |
| Quand ? | Quels sont les délais, échéances ?  S’agit-il d’une urgence ? |
| Comment ? | Suis-je en mesure de traiter la demande ?  Quels moyens/outils de transmission/communication vais-je utiliser ? |
| Quelle est ma responsabilité ? | Quelles sont les conséquences de mon action ?  La confidentialité est-elle respectée ? |
| Où ? | Où trouver l’information ?  Où transmettre cette information ? |
| Combien ? | Combien d’interlocuteurs sont impactés ?  Combien d’outils de transmission sont nécessaire ? |