

ANNEXE : QUELQUES OUTILS

*Grille QQQQCP
Diagramme Ishikawa
L'analyse SWOT*

UFR IM²AG

**UNIVERSITÉ
Grenoble
Alpes**

Luc Laurens
Pr Christine Verdier

MIAGE RÉSEAU
DES MIAGE
DE FRANCE
Grenoble

LA GRILLE QQOQCP

- ✓ La grille QQOQCP est un **outil de diagnostic** du fonctionnement de l'organisation. Elle permet de collecter de manière exhaustive et rigoureuse des données en adoptant une critique constructive basée sur le questionnement. C'est donc un outil qualitatif qui permet d'identifier des points de blocage dans les processus métier d'une entreprise.
- ✓ La grille peut également être utilisée pour évaluer les résultats d'une action, d'un projet, etc.
- ✓ Elle permet de structurer le travail d'analyse d'une situation, d'un processus,, afin de permettre une prise de décision sur les améliorations à apporter.

La grille

QUI	QUOI	OÙ	QUAND	COMMENT	POURQUOI
Fait quoi ? (une personne)	De quel problème s'agit-il ?	Est apparu le problème ?	Est apparu le problème ?	Procédures, instructions, modalités ?	Le problème s'est-il posé ?
Valide ? (une personne, un groupe)	Quelle est l'activité concernée ?	A lieu le fait, l'activité ?	A lieu l'activité ?	Quels moyens techniques ?	Quelle est l'objectif/ la finalité de l'activité ?
Informe ?		Où cela se produit-il ? (lieu physique ou logique)	Est décidée l'action ?	Quelles ressources ?	Description des raisons, des causes, des objectifs
Est informé ?			Description du moment, de la durée, de la fréquence (quel moment ? avant/après/ pendant une tâche ?)		
Est concerné ?					

- ☑ Dans la grille, des colonnes peuvent être ajoutées :
 - Données/documents : générés, utilisés.
 - Fonctions du SI mobilisées :
 - A : acquisition de données
 - S : stockage de données
 - T : traitement des données
 - D : diffusion des données (automatisée, manuelle)

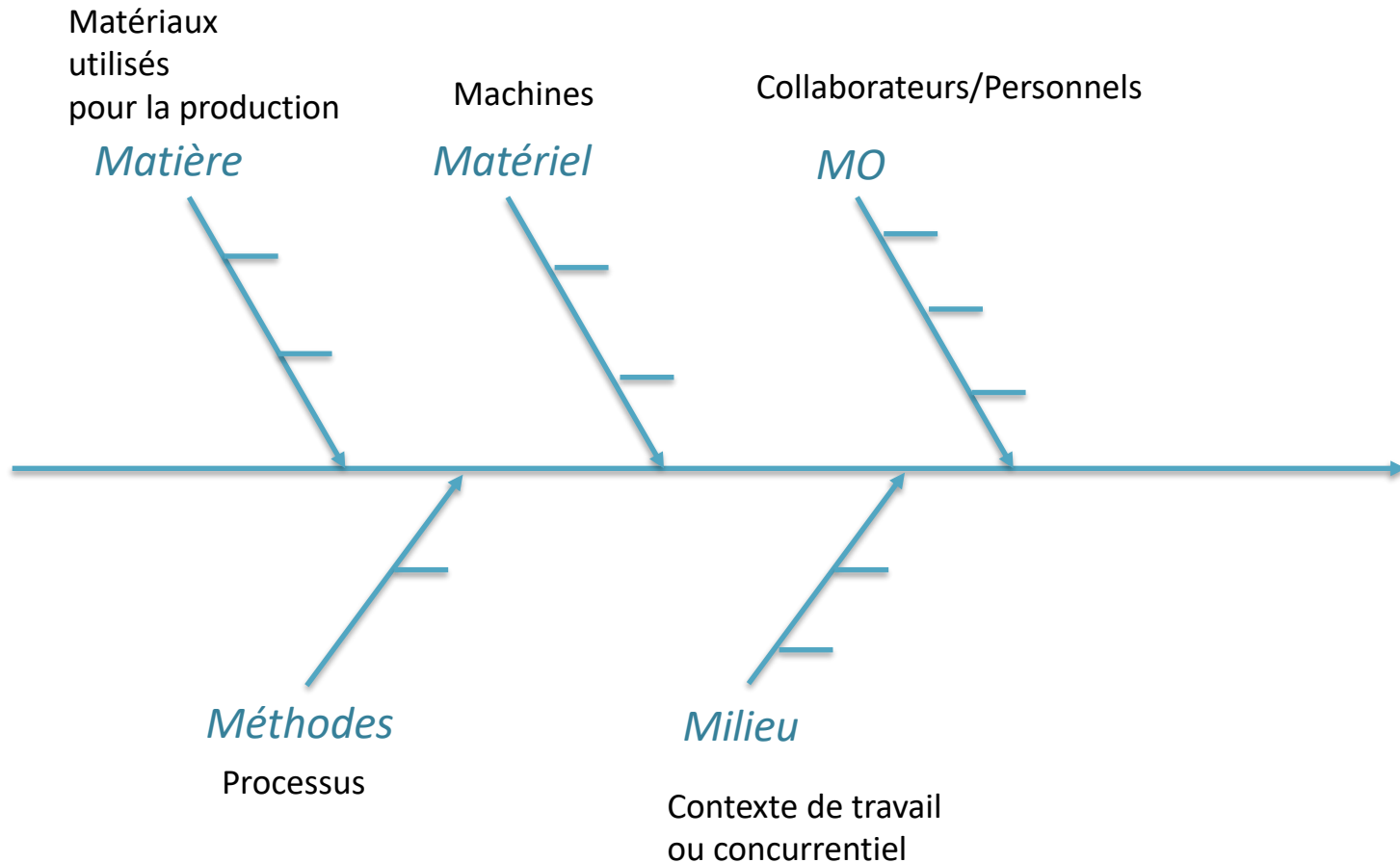
LE DIAGRAMME D'ISHIKAWA

- ✓ Le principal intérêt du diagramme d'Ishikawa est d'**identifier l'ensemble des causes qui ont une influence, plus ou moins directe, sur un problème observé**. Une entreprise qui fait par exemple face à une baisse de son chiffre d'affaires se pose naturellement la question de savoir pourquoi cette baisse a lieu, c'est pour répondre à ce type de question que l'utilisation de cet outil s'avère pertinente. Les causes identifiées sont ensuite hiérarchisées, permettant à l'entreprise de prioriser les efforts à mener pour résoudre le problème.
- ✓ **La force du diagramme d'Ishikawa est d'être un outil très visuel**, une représentation graphique facilite grandement la communication autour du problème. Ceci offre aussi au dirigeant une vision globale, à la fois synthétique et précise, de l'effet néfaste identifié. Le **diagramme de causes et effets** est applicable pour tout type d'entreprise qui rencontre un dysfonctionnement, quels que soient sa taille et son domaine d'activité.

LES 5 (ou 6 ou 7) M

- **Méthode** : Processus de production du produit ou service. La recherche et développement.
- **Matière** : Les matériaux utilisés pour la production du bien.
- **Milieu** : Le contexte concurrentiel, l'état du marché.
- **Matériel** : Les machines, le parc informatique et les logiciels. L'ensemble des équipements qui servent à apporter de la valeur ajoutée au matériau de base.
- **Main-d'œuvre** : Les collaborateurs et l'ensemble des interventions humaines (la RH).
- **[Moyens : Moyens financiers : parfois intégrés à Matériel]**
- **[Management]**

Représentation



MATRICE SWOT

- ☑ La matrice SWOT, aussi appelée “analyse SWOT”, est un outil d’analyse de stratégie d’entreprise. Elle permet de poser un **diagnostic** sur un projet à venir, un produit, un projet marketing, une reprise d’entreprise ou encore la « santé » générale de l’entreprise.
- ☑ La matrice SWOT cherche à identifier les facteurs internes et externes jugés favorables ou défavorables pour l’entreprise. La matrice met ainsi en relief les Forces (**S**trengths), les Faiblesses (**W**eaknesses), les Opportunités (**O**pportunities) et les Menaces (**T**hreats).

SWOT

	FORCES	FAIBLESSES
INTERNE	FORCES Forces internes de l'entreprise	FAIBLESSES Faiblesses internes de l'entreprise
EXTERNE	OPPORTUNITES Opportunités externes de l'entreprise	MENACES Menaces externes de l'entreprise

SWOT = relative à n'importe quel élément (ressources, stratégie, produits/services, etc.)

☑ Forces

- Ce qui constitue les forces internes de l'entreprise, les facteurs clés de son succès, ce qu'elle promeut dans sa politique de communication (ex : leader sur le marché des chaussures, logistique innovante, etc.)

☑ Faiblesses

- Ce qui constitue des points faibles internes de l'entreprise, ce qu'elle a mal développé ou pris en compte (ex : collaborateurs peu formés, produits souvent défectueux, appareil de production vétuste, etc.)

☑ Opportunités

- Ce que l'environnement externe apporte de positif à l'entreprise, ce que l'environnement apporte comme possibilités favorables à l'entreprise (ex : nouvelle législation favorable à l'entreprise, diminution de la TVA, etc.)

☑ Menaces

- Ce que l'environnement apporte comme contraintes supplémentaires à l'entreprise (ex : RSE qui oblige les entreprises à produire des audits énergétiques, concurrence en très forte augmentation, etc.)

- ☑ Chaque partie de la matrice doit contenir des éléments concis, précis et compréhensibles et utilisables par d'autres (équipes...collaborateurs).
- ☑ Prévoir entre 1 et 5-6 éléments par partie de matrice.
- ☑ Penser à factoriser des éléments qui relèvent de la même nature.