

Un problème bien défini est un problème à moitié résolu.

Sept questions, posées dans l'ordre, sur les faits. On décrit avant d'expliquer.

Q Qui ?

- Salarié
- Client
- Fournisseur
- Sous-traitant
- Patron

Q Quoi ?

- Quel objet ?
- Quel produit ?
- Quel but de l'appel ?

O Où ?

- Sur quel chantier ?
- Où l'as-tu détecté ?
- Où l'élément a-t-il été identifié ?

Q ⌚ Quand ?

- Quand est-ce arrivé ?
- Quand l'as-tu détecté ?
- Quand te l'a-t-on signalé ?

C ↗ Comment ?

- Comment t'en es-tu aperçu ?
- Comment cela a-t-il pu arriver ?
- Comment as-tu fait ?
- Comment aurions-nous pu l'éviter ?

C Combien ?

- Combien de fois cela s'est-il produit ?
- Combien de temps perdu ?
- Combien de produits concernés ?
- Combien cela coûte-t-il ?

P ⚠ Pourquoi ? La question qui va chercher la cause

- Pourquoi est-ce arrivé ?
- Pourquoi est-ce un problème ?
- Pourquoi ne l'a-t-on pas vu ?
- Pourquoi a-t-on manqué de cela ?

Le problème, reformulé en une phrase factuelle

Une reformulation sans chiffre et sans lieu n'est pas un constat.