

Qualité

Comment assurer la qualité ?

- Définition
- Iso 9000
- Objectifs SMART
- CDP (Cahier des Procédures)
- CDC(F ?) Cahier des Charges (Fonctionnel)
- Des outils
- Livrables



Qualité

Quelques Définitions

- « qualité projet » : La qualité est la conformité par rapport aux attentes ou aux exigences définies pour le projet au départ. Ces exigences portent sur les objectifs à atteindre, mais aussi sur la manière de formuler les objectifs, la manière de manager les équipes pour y arriver, ou encore les modalités d'action,
- « management de la qualité projet » : Le management de la qualité projet concerne toutes les activités de l'entreprise qui visent à définir la politique de qualité, les objectifs et les responsabilités en matière de qualité, afin que le projet réponde aux besoins définis au départ,

Qualité

Quelques Définitions

- « assurance qualité projet » (quality assurance en anglais) : C'est l'ensemble des moyens mis en place qui permettent d'assurer et d'avoir confiance dans le niveau de qualité final d'un projet.
- « démarche qualité » : La démarche qualité est un projet qui vise à mettre en place la qualité au sein de l'entreprise. C'est donc un projet en soi.

Qualité



- Techniquement vous avez déjà participé au développement d'un projet informatique ... vous ne partez pas directement dans le code.
- Au préalable vous menez une phase d'analyse / conception de votre application.
- À l'aide d'outils spécifiques pour des projets informatique.(UML / MERISE)
- Use Case, dictionnaire de données, MCD, MLD, Diagramme de classe / Activité / Séquence...
- Donc dans le cadre du code d'un projet informatique vous avez mis en place une démarche qualité via des outils / méthodes pour s'assurer de la qualité du code.

Qualité



LE PARCOURS DE CRÉATION D'UN **SITE INTERNET**











Qualité

système de management qualité : ISO 9000

- Le projet doit être tourné client et utilisateur, dans une logique d'amélioration continue,
- Un suivi de la satisfaction client/utilisateur doit être mis en place,
- La hiérarchie doit définir des orientations claires en terme de qualité (principe de leadership),
- Les objectifs du projet doivent être clairs, réalisables et motivants, selon le principe des objectifs SMART,
- Les comportements au sein de l'équipe-projet doivent être bienveillants et doivent respecter les règles éthiques,
- Le management de l'équipe-projet doit être motivant et les membres de l'équipe doivent se sentir concernés par les questions de qualité,
- Le processus projet doit être piloté dans une logique d'amélioration permanente : suivi de l'allocation des ressources, indicateurs de performance, et adoption d'actions correctives,
- Chaque membre de l'équipe-projet doit avoir conscience de sa place et de son rôle dans le projet,
- Le management de la qualité doit inclure toutes les parties prenantes au projet, y compris externes.

Qualité SMART

	 Spécifique définir clairement le résultat attendu	 Mesurables Quantifier mon objectif afin de déterminer si je l'ai atteint	 Atteignables Définir des moyens réalistes pour atteindre mon objectif	 Réalistes Tenir compte des ≠ contraintes (environnement, ressources ...)	 Temporels Préciser l'échéancier / date limite pour l'atteinte de mon objectif
	Augmenter ma consommation de fruits et légumes	Chaque Jour : Consommer 5 portions de Fruits et Légumes	Faire une liste de course	Il me faut ajouter 2 portions / jour par rapport à mes habitudes	Échéancier : D'ici le 31Mai 2022
	Pouvoir faire du jogging	Courir lentement 15 MIN	Consulter un Kiné pour définir un programme adapté à mes besoins	Je peux aller courir 3 fois le matin avant d'aller au travail	Je me donne 3 mois pour atteindre mes objectifs
	Prendre un du temps pour moi tous les jours	Me réserver 30 MIN seul chaque jour	Allonger ma période de lecture avant d'aller au lit (démarrer plus tôt)	Mieux organiser mon temps	Dans 3 semaines j'aimerais terminer toutes mes soirées avec 30 MIN pour moi

Qualité

Cahier des procédures

- Certaines Organisations mettent en place un ou plusieurs cahiers des procédures : pour affirmer leur vision en termes de qualité
- Cela consiste à documenter précisément la manière d'effectuer une activité / processus
- Exemples :
 - l'animation d'une réunion,
 - la rédaction d'un compte-rendu de réunion,
 - la présentation des documents internes (trames de documents),
 - le suivi des modifications et l'archivage des documents internes,
 - le contrôle, la vérification et la validation d'une action,
 - etc.

Qualité

Cahier des charges / plan qualité

- Tout projet fait l'objet d'un cahier des charges spécifique établi pendant la phase de préparation. Document central, le cahier des charges synthétise tout ce qui peut avoir une importance pour le projet et son niveau de qualité
- Le plan qualité projet, ou « plan de management de la qualité projet », est un document qui définit les pratiques de gestion et de qualité à appliquer de manière générale pour tout projet ou bien pour un projet en particulier.

Qualité

D'autres outils de gestion de la qualité du projet

- la carte de contrôle (tableau de bord, carte de suivi des processus),
- la roue de Deming (Plan, Do, Check, Act),
- la méthode Six Sigma (amélioration permanente de la qualité),
- la méthode des Cercles de qualité, insistant sur la communication et le partage de l'information,
- les schémas fonctionnels,
- l'outil PERT (schéma de suivi des tâches, délais et impacts des retards),
- la ou les méthode Agile,
- le diagramme de Gantt,
- l'arbre de décisions (déclinaison de l'objectif de départ en sous-objectifs),
- la méthode Kaizen (amélioration permanente),
- la méthode AMDEC (technique de mesure et de suivi des défaillances),
- le lean management ou « lean start-up ».

Qualité

Livrables

- La conduite d'un projet débouche sur un produit, un service, une nouvelle organisation, etc.
- Cette finalité, appelée "livrable", est le résultat tangible d'une production réelle, appréhendable, mesurable attendue par le client final. Un projet peut, bien sûr, avoir plusieurs livrables.
- Toutefois, cette notion ne se limite pas à l'aboutissement du projet. Les réalisations intermédiaires (documents de travail, budgets, etc.) sont aussi des livrables.