



**La qualité est ultimement définie par le client et représente la proximité du projet et des livrables à rencontrer les exigences et les attentes du client.**

Une gestion efficace de la qualité dans un projet génère de « meilleurs » livrables de projet, des processus de travail de projet plus efficaces et une satisfaction accrue des usagers. Il y a cependant un coût associé à un processus de gestion de la qualité et il est important que la valeur de la qualité l'emporte sur les coûts.

Une grande partie du coût de la qualité est imputée durant le projet alors que les avantages de la qualité sont vus tout au long de la vie des livrables. Un programme de qualité efficace doit être mis en œuvre tant au niveau du projet qu'au niveau de l'organisation. L'objectif d'un programme de qualité de l'organisation est de normaliser les processus et les améliorer sans cesse au fil du temps.

## Aperçu

### Cadrage

L'identification du niveau de qualité requis nous permet de démontrer à quel point le résultat d'un projet répond aux attentes du client. Une bonne gestion de la qualité mène à une plus grande satisfaction du client, à une meilleure réputation et à une compression des frais. Naturellement, il y aura aussi des dépenses associées à la production d'une qualité supérieure. Un management efficace de la qualité consistera donc à faire en sorte que la valeur des avantages surpasse les coûts.

### Caractéristiques

Il s'agit d'un cours de formation destiné aux entreprises et autres organisations privées ou publiques. La formation se déroule sous forme de séminaire, habituellement chez l'organisation cliente ou dans un local approprié.

### Approche pédagogique

Présentation, discussion en groupe et exercices.

### Durée

Une journée (7 PDU).

## Objectives et contenu

### Objectifs de la formation

À la fin de la formation, les participants seront capables de :

- Expliquer la définition et les concepts de base de la qualité.
- Construire un plan de gestion de la qualité incluant les activités de contrôle et assurance qualité.
- Comprendre les caractéristiques organisationnelles pour soutenir un programme de qualité globale.
- Être au courant d'un certain nombre de pratiques avancées de gestion de la qualité.

### Contenu

- Vue d'ensemble
  - Qualité
  - Gestion de la qualité
  - Qualité et indicateurs de performance (métriques)
- Gestion de la qualité de projet (plan qualité, contrôle qualité, assurance qualité)
- Gestion de la qualité organisationnelle
- Aperçu des pratiques de gestion de la qualité

## Cible et prérequis

**Public cible** (exclusivement en modalité intra-entreprise)

- Les chefs de projet et membres des équipes de projet qui gèrent, élaborent et mettent en place des solutions de qualité.
- Les gestionnaires qui surveillent les projets.
- Les clients et parties prenantes qui participent aux projets et aident à définir les exigences en matière de qualité.

### Prérequis

Une compréhension de base de la gestion de projet.