

LA QUALITE AU SEIN D'UN PROJET : QUELLE APPROCHE CHOISIR ?



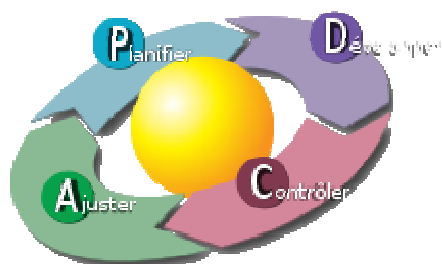
Dans les années 50, le Japon est le précurseur de la qualité, il a fait de cette discipline un impératif national dans la reconstruction d'économie d'après-guerre. C'est à cette époque que la gestion de la qualité est devenue un élément essentiel dans le management de projet.

Les projets sont souvent sujets à des dérives en termes de coûts et de durée, et recouvrent rarement le périmètre initialement défini. Ainsi, la démarche qualité est nécessaire pour fiabiliser la gestion de projet, au moyen de différents outils de normalisation des méthodes de travail et de vérification/validation dans toutes les étapes d'un projet.

Lors des phases de définition fonctionnelle des besoins et d'étude du projet, la qualité se caractérise par la capacité des études produites à adresser les véritables objectifs du projet et de complètement satisfaire les attentes du client. Lors de ces phases, les contrôles qualité reposent d'une part, sur la vérification du respect des principes de la méthodologie mise en œuvre et d'autre part, sur des revues visant à garantir l'adéquation et la cohérence des solutions proposées avec les attentes entre les différentes disciplines interfacées. Le processus qualité s'attachera également à s'assurer du bon fonctionnement du cycle de validation pour vérifier que toutes les solutions et tous les principes proposés ont fait l'objet d'une validation.

Lors des phases de réalisation et de test, on s'attache à vérifier le bon fonctionnement des applications livrées et l'adéquation entre les fonctions réalisées et la demande contractuelle.

De plus, des outils permettent de comprendre comment appliquer les principes de la démarche qualité au processus projet. Par exemple, le cycle de Deming (PDCA) expose les quatre phases élémentaires du management de projet, de la planification à l'action correctrice dont voici les différentes étapes :



Plan : Formaliser les attentes, les moyens et les objectifs au travers d'un planning

Do : Développer, réaliser, mettre en œuvre

Check : Contrôler, vérifier

Act : Corriger les erreurs constatées et mettre en place de mesures pour éviter qu'elles ne se reproduisent.

Pour finir, il n'y a pas de processus standard de gestion de la qualité dans les projets. Cette approche se fait différemment selon le retour d'expérience existant sur des projets similaires. Si de trop grands écarts sont encore constatés en termes de délai ou de coût malgré la mise en place d'une approche qualité basée sur ce concept, il faudra alors penser à mettre en place une méthode telle que le Six Sigma, qui amènera une conduite du changement en analysant les problèmes rencontrés.



Si vous souhaitez en savoir plus, contactez-nous ou réagissez : voscommentaires@primafrance.com