

USM20H - Management projet complexe, performance et management par la qualité (SMQ)

Présentation

Objectifs pédagogiques

Management de projet complexe et performance

Comment améliorer la performance en développant efficacement des outils et méthodes d'aide à la décision ?

Comment manager la complexité et le multi-projets ? Du pilotage opérationnel au décisionnel en passant par l'apport d'importants bénéfices, non seulement aux projets suivis, mais aussi à l'organisation dans son ensemble et dans son effort de transformation.

Management par la qualité

Toute organisation, processus ou projet, pour ne pas être aujourd'hui distancé ni insatisfaire ses clients et partie intéressées, doit être en mesure de démontrer sa performance et son souci de bien faire vis-à-vis des clients. Pour les démontrer, il faut d'abord obtenir cette performance et cette satisfaction des clients.

- Le système de management par la qualité (SMQ) est le vecteur en vue d'obtenir ses objectifs en fonction de ses enjeux, stratégies, risques et opportunités.
- Démontrer comment le SMQ est le socle de toutes les autres démarches (management des risques, de l'environnement, de la santé – sécurité au travail, de la qualité de service, etc.) et donc d'un système de management intégré.
- Affirmer que le fonctionnement transversal dans l'organisation (management par les processus) est le moyen de parvenir à l'amélioration de la performance et à une meilleure satisfaction des clients.
- Montrer qu'un projet n'est qu'un cas particulier de processus et se manage donc de la même manière.
- Comprendre le principe et la mise en œuvre des audits qualité et de certification.

Compétences

- Appréhender la dimension complexe des projets
- Comprendre et intégrer les contextes
- Mettre en œuvre une approche de la performance (de type PMO)
- Planifier, mettre en œuvre, évaluer et simplifier un SMQ.
- Comprendre, organiser et être apte à manager un système de processus.
- Comprendre les similitudes entre management des processus et management de projet ; mettre en pratique.
- Avoir une vision globale, prospective, positive et pratique du management d'un processus ou d'un projet. Être donc capable, à partir des éléments théoriques, d'appliquer concrètement, sereinement, avec bon sens et simplement le management par la qualité.

Compétences

- Appréhender la dimension complexe des projets
- Comprendre et intégrer les contextes
- Mettre en œuvre une approche de la performance (de type PMO)
- Planifier, mettre en œuvre, évaluer et simplifier un SMQ.
- Comprendre, organiser et être apte à manager un système de processus.
- Comprendre les similitudes entre management des processus et management de projet ; mettre en pratique.
- Avoir une vision globale, prospective, positive et pratique du management d'un processus ou

Valide le 11-08-2022



Code : USM20H

Unité spécifique de type cours

4 crédits

Responsabilité nationale :

EPN15 - Stratégies / 1

Contact national :

EPN 15 stratégies

EPN15, 2 rue Conté

31.2.35

75003 Paris

01 40 27 27 27, 01 40 27 27 27

Lydia Careba

lydia.careba@lecnam.net ,

lydia.careba@lecnam.net

d'un projet. Etre donc capable, à partir des éléments théoriques, d'appliquer concrètement, sereinement, avec bon sens et simplement le management par la qualité.

Programme

Contenu

Management de projets complexes et performance

Stratégie et portefeuilles de projets

- PMO et management du portefeuille projets
- Management des projets complexes, multi projets, gros projets
- Management de la performance

Manager la complexité - Systémique appliquée

Le lancement des projets complexes :

- Définir les critères de caractérisation d'un projet
- Définir les portefeuilles de projets
- Comparer les projets entre eux
- Définir les critères d'entrée dans le portefeuille de projets

Planifier les délais et les ressources en multi-projet :

- Mettre en place la gestion partagée des ressources
- Définir les règles d'affectation des ressources
- Identifier les chemins critiques entre les projets
- Identifier les zones à risques

Arbitrer entre les projets en cours d'exécution :

- Analyser les impacts des dérives d'un projet sur l'ensemble des projets du portefeuille
- Réduire les conséquences des dérives d'un projet sur les autres projets

Décider en multi-projet :

- Les revues multi-projet
- Les décisions d'arrêt d'un projet

Management par la qualité

- Les fondamentaux de la qualité
- Enjeu de la qualité du projet
- Processus qualité
- Mesures de la qualité, les normes
- Mesures de la performance, méthodes d'évaluation
- Méthode de contrôle de la qualité
- Evaluation/audit d'un projet

Modalités de validation

- Contrôle continu

Description des modalités de validation

Contrôle continu : étude de cas et/ou exposés individuels ou en groupe (le contenu du contrôle continu est défini par l'enseignant en accord avec le responsable pédagogique)

Bibliographie

Titre

Auteur(s)

| | |
|--|--------------------------------|
| ISO 9001, "Systèmes de management de la qualité – exigences". | AFNOR |
| ISO 19011, "Lignes directrices pour l'audit des systèmes de management". | AFNOR |
| ISO 10006, "Lignes directrices pour le management de la qualité dans les projets". | AFNOR |
| FDX 50-176, "Management des processus". | AFNOR |
| Mesurer et Manager la Qualité de Service, la Méthode CYQ" | Danielle et Bernard AVEROUS |
| Standardisation de la gestion de projets & implantation d'un PMO | Florian Berteaux |
| Le pilotage de la performance par le PMO: Principes, mise en œuvre et outils | Philippe Went |
