

L'assurance qualité et la validation des résultats des projets font partie d'une fonction de gestion de projet bien définie au sein de MSC. Les principaux éléments de cette fonction sont les suivants :



Gouvernance et gestion

Chaque projet dispose d'une équipe dédiée, dirigée par un superviseur et gérée par un chef de projet expérimenté ou un expert en la matière. Des réunions régulières sur les 3P (progrès, problèmes, plans) sont organisées avec la direction générale pour suivre et soutenir les projets.



Normes, protocoles, outils de planification et d'exécution des projets

Tous les consultants de MSC sont formés aux normes, protocoles et outils prescrits (par exemple, les outils de planification des ressources et de programmation, le 4CQ et une série de cadres analytiques, la conception et la méthodologie de la recherche, les rapports utilisant la pyramide de Minto, etc...).

Le chef de projet organise des réunions périodiques avec l'équipe projet afin de suivre les résultats, d'analyser les tendances et d'identifier les domaines à approfondir, le cas échéant. Ces réunions permettent également à l'équipe projet d'enrichir le rapport final, d'identifier les lacunes et de modifier les outils de travail, le cas échéant.



Suivi de l'état d'avancement du projet et établissement de rapports

Notre outil de gestion de projet permet de contrôler l'évolution de chaque activité, tâche et sous-tâche par rapport aux délais et au niveau d'effort fixés. L'outil permet de contrôler également les étapes du projet et les livrables. En cas de retard dans la réalisation d'une étape ou d'un livrable, l'outil alerte le chef de projet, qui peut alors prendre les mesures qui s'imposent. Les équipes doivent également soumettre régulièrement des rapports 3P (progrès, problèmes et plans) à leur superviseur.



Documentation

MSC suit des normes rigoureuses lorsqu'il s'agit de documenter son travail. Tous les rapports font l'objet d'un examen rigoureux à trois niveaux avant d'être soumis au client ou diffusés dans le domaine public, avec les approbations nécessaires du client. L'un des principaux objectifs du processus d'évaluation par les pairs est d'examiner de manière critique l'analyse et les résultats, de les valider et d'évaluer s'ils sont pertinents et adéquats pour atteindre les objectifs du projet. Les rapports sont soumis à deux niveaux supplémentaires d'examen, d'abord par le responsable du projet, puis par le responsable du domaine. Le rapport/livrable final doit être approuvé par un directeur avant d'être remis aux clients. Notre équipe interne de concepteurs, d'experts en visualisation des données et de rédacteurs révise les rapports et produit des infographies, des icônes et un formatage global pertinents.



Rapports et retours d'information

Nos protocoles de gestion de projet exigent que chaque équipe de projet développe des modèles et des tableaux de bord pour rendre compte de l'avancement du projet en interne. Des rapports réguliers sont soumis au client après un examen interne approfondi.



Contrôle qualité

Le système d'assurance qualité s'applique aux équipes de projet et de soutien, composées d'analystes et d'experts sur des thématiques variées et de personnel juridique, financier et administratif. Il garantit que la qualité est intégrée dans tous les processus liés à la mise en œuvre du projet. En outre, tous les membres du personnel sont formellement évalués par leurs supérieurs et leurs pairs lorsqu'ils accomplissent des tâches pour le projet (ou, pour les missions plus importantes, à chaque étape significative). Cette évaluation et ce retour d'information sont complétés par le retour d'information des clients sur les activités de l'équipe.



Communication

Une communication efficace est au cœur de la gestion de projet. Dès le début du projet, nos équipes définissent les protocoles de communication pour la communication interne avec les équipes projet du client. La définition des canaux de communication garantit l'efficacité de la communication et la résolution des problèmes dans les délais les plus brefs. La communication est assurée par courrier électronique, par téléphone, par Skype et, de plus en plus, par une série d'outils en ligne. Nous utilisons nos référentiels dédiés et nos bases de données de stockage d'informations pour gérer les documents auxquels nous nous référons, que nous utilisons et que nous produisons.



Gestion de la relation client

MSC accorde une grande importance à la gestion de la relation clients. Pendant toute la durée du projet, nous restons en contact avec le client pour le tenir informé de l'avancement des travaux, solliciter son avis et son approbation sur différents aspects du projet, le cas échéant, et lui remettre les livrables conformément au calendrier convenu. En fonction de la nature et de la durée du projet, nous constituons un comité technique du projet et/ou un comité de pilotage du projet, composé de représentants du chef d'équipe et du chef de projet MSC, ainsi que du client et de l'organisme de financement. Toutes les discussions sont documentées et partagées avec le client pour référence.