

# Assurance-qualité

Pour assurer la qualité de nos interventions à l'intérieur de nos mandats, nos actions s'appuient sur trois principes :

1. une attention à bien comprendre les besoins et les objectifs des personnes concernées dans l'entreprise;
2. une approche rigoureuse et des boucles de rétroaction;
3. des solutions simples, adaptées aux réalités du client.

Afin de garantir une démarche rigoureuse tout au long de l'intervention des ressources, une série de mesures, utilisées par le Groupe Expert-conseil PME, encadre les pratiques rigoureuses au cours des étapes de travail :

1. Préparation du mandat, avec le client
2. Préparation de l'intervention, avec les partenaires du groupe.
3. Lancement du mandat, avec le client
  - 3.1. Une rencontre de travail, entre le client et les ressources
  - 3.2. Les objectifs de la rencontre seront entre autres :
    - de clarifier les livrables;
    - présenter le coordonnateur de mandat;
    - de préciser les échéanciers;
    - de préciser la portée des tâches et responsabilités des employés et gestionnaires de l'entreprise cliente.
4. Gestion de projet
  - 4.1. Mécanisme d'autorégulation en cours de mandat
  - 4.2. Suivi de l'avancement du mandat
  - 4.3. Qualité de l'intervention en présence client
  - 4.4. Tenue de dossier
  - 4.5. Standardisation des documents remis au client
  - 4.6. Communications chez le client
5. Moyens pour améliorer la prestation de service
  - sondage de satisfaction (services rendus) administré par le chargé de projet. Utilisé périodiquement pendant le mandat;
  - visites de courtoisie du chargé de projet ou son représentant chez le client;
  - ce moyen, en plus d'assurer un suivi serré des projets, permet d'ajuster les efforts des ressources de l'équipe pour tenir compte des contraintes, des imprévus, des changements de priorité du client, etc.;
  - le coordonnateur de mandat a la responsabilité de vérifier les heures à facturer au client de toutes les ressources travaillant au mandat, via Expert-conseil PME.