

Réclamations :

Expression orale ou écrite d'une insatisfaction formulée :

Composantes de la gestion des réclamations :

- Enregistrement
- Traitement
- Réponse

Evolution des réclamations

Proposition des réclamations par type

Canaux de communications :

Réception des courriers par type :

- Maître d'ouvrage
- Maîtrise d'œuvre
- Sous traitants
- Administrations locales

Proportion des réclamations par type :

- Insatisfaction technique
- Insatisfaction organisationnelle

Mise en place de l'action corrective, origine du problème pour résoudre définitivement celui-ci.

Une bonne méthodologie appliquée au projet fournit le cadre ,les procédés ,les lignes directrices et les techniques pour gérer à la fois les gens et le travail dont on a la charge.

Les indicateurs de performance sont au rouge :

Degré d'efficacité et d'efficience de l'équipe

Absence de l'observation planifiée du travail

Niveau de qualité des livrables remis en cause

Les évènements lors de l'avancement du projet sont traités d'une manière hasardeuse et réactive, ce qui conduit à la mise en cause du pilote du projet.

Manque de culture de dialogue et de stratégie et pour cause manque de leadership pour mettre en œuvre sur le terrain les mesures qui s'impose.