**La satisfaction du client et la réussite du projet**

La qualité et la réussite du projet est de plus en plus axées sur la satisfaction du client. Alors, cette carte conceptuelle traite tous les points qu’influence sur la satisfaction du client.

La gestion des connaissances, l’approche par analyse de l’écarte, la gérance de la communication et la vérification des processus amènent à minimiser des surprises pour les clients qui traduit, à son tour, la satisfaction du client.

L’objectif du processus de conception intégré (PCI) est : une société durable dans le but de satisfaire les besoins du client à long terme en respectant l’environnement.

Le PCI ne contient pas d’éléments particulièrement inédits, mais réunit des méthodes éprouvées en un tout systématique et complet. En générale, le PCI se structure comme suit :

* Examiner le projet selon les valeurs environnementales, les besoins du client et les valeurs sociales
* Établir un calendrier du processus au départ
* Engager les intervenants

En impliquant les clients et les intervenants pour arriver à la satisfaction du client en assurant la durabilité.

La définition du projet est la première phase dans la livraison de projet, elle se compose de trois modules : Déterminer les buts, Traduire ces buts en critères pour le produit et la conception de processus et Produire les concepts de design contre lesquels des conditions et les critères peuvent être examinés et élaborés.

Le premier objectif des projets est de produire de la valeur, la génération de valeur n'est pas un processus simple et exige une action de gestion forte afin d'être réussie. Alors, il faut identifier de valeur qui implique l'identification des intervenants et leur valeur à besoin (intérêts). La même valeur qu’on doit le maximiser dans la conception de système de production en plus minimiser la perte (les déchets) et produire les produits afin de réussir le projet.

Le partenariat public-privé (PPP) est un mode de financement par lequel une autorité publique fait appel à des prestataires privés pour financer et gérer un équipement assurant ou contribuant au service public en partageant les risques et les récompenses . Qu’il est dans les buts de délivrer un projet réussi par : Établir une documentation et une centre de l’information, répondre aux demandes des clients, surveiller l’évolution des projets, maximiser la valeur de projet et assurer la transparence et l’objectivité du processus.

Selfar Abdouch