

Projet POLLUTION

la notion de client dans un projet

Définition : le client d'un projet est la personne ou l'entité pour laquelle le projet est réalisé.

Dans un contexte de simulation, il n'y a pas nécessairement d'enjeu financier, mais la relation fournisseur-client induit tout naturellement une **obligation morale de résultat** : au moins moralement (et contractuellement, dans le monde des affaires) le groupe se doit de proposer une solution ou un résultat satisfaisant à l'entité dont il a accepté la mission.

De cette obligation morale découle un paramètre important pour rendre une situation de projet plus authentique : l'urgence de trouver une solution et/ou l'importance que cette solution soit la meilleure possible.

La relation client-fournisseur transforme un simple problème en obligation de faire de son mieux, même dans un contexte simulé. Cela donne du sens au travail qu'il est demandé de réaliser.

Les conséquences de cette contrainte sont une mobilisation accrue dans les activités, ainsi que la nécessité de travailler vite et bien.

Ce paramètre trouve toute sa logique lors d'interactions directes organisées entre le client et le groupe projet.

- Il est particulièrement utile qu'au fil du temps le client précise de plus en plus ses demandes, et même qu'il renforce peu à peu le niveau de ses attentes (voire de ses exigences), comme cela se passe souvent dans la réalité.

Cela a pour effet d'intensifier la pression sur le groupe, avec la conséquence positive d'amener ce dernier à s'organiser mieux face au client.

- Le groupe doit d'abord optimiser les échanges avec le client, et sa gestion de l'information en interne, de sorte à parvenir à s'approprier réellement la demande et les attentes de ce dernier.