



MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP) DANS UN PROJET DE DEVELOPPEMENT

FRGP95	PARIS
2 SEMAINES	OPTION 1 : 4 900 € ⁽¹⁾ / OPTION 2 : 6 160 € ⁽²⁾
DU 04/08/2025 AU 15/08/2025	

Concernant les coûts :

(1) : L'option 1 comprend les frais pédagogiques et les frais annexes, la fourniture d'un kit pédagogique incluant un ordinateur portable et/ou une tablette numérique, la pause-café, la participation aux frais de déjeuner, les activités culturelles et touristiques, les déplacements en région parisienne et les services organisation et logistique de l'équipe CIFOPE.

(2) : L'option 2 comprend, en plus de tous les éléments de l'option 1, l'hébergement et le petit déjeuner pendant toute la durée de la formation (7, 14 ou 21 nuits maximum). Les repas du soir et autres dépenses personnelles nécessaires ne sont pas pris en compte.

MECANISME DE GESTION DES PLAINTES (MGP) DANS UN PROJET DE DEVELOPPEMENT

Objectifs :

Dans un objectif de renforcer la redevabilité, la transparence, l'adhésion communautaire et la qualité des interventions, ce séminaire va doter les équipes de projet et les autres parties prenantes principales des compétences nécessaires pour concevoir, mettre en œuvre, suivre et évaluer un mécanisme de gestion des plaintes (MGP) accessible, efficace, transparent et adapté au contexte du projet.

Les séminaristes seront aussi formés sur l'outil de Business Intelligence Ms Power Bi pour la collecte, le traitement, la modélisation, l'élaboration des rapports et tableau de bord de suivi et d'analyse des Plaintes

Thème et modules pédagogiques

1. Cadre du Management de projet
2. Mécanisme de Gestion des Plaintes
3. Principes fondamentaux d'un MGP efficace
4. Mise en place opérationnelle du MGP
5. Suivi, évaluation et amélioration continue
6. Formation à la maîtrise de Power BI
7. Evaluation des acquis

Pour qui ?

Directeur de Cabinet, Directeur de la planification et de l'évaluation, Chef de Cabinet, Coordonnateur de projet, Directeur Exécutif, Directeur de projet, Coordonnateur Adjoint, Directeur Exécutif Adjoint, Directeur Central, Expert en Suivi et Evaluation, Cadre Supérieur de projet et programme, Chargé de projet et programme...