

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

Université Constantine 3
Salah BOUBNIDER

Faculté d'Architecture et
d'Urbanisme



جامعة قسنطينة 3 صالح بوبنيدر

كلية الهندسة المعمارية والتعمير

DEPARTEMENT MANAGEMENT DE PROJETS

Mémoire présenté pour l'obtention du diplôme de
MASTER
« MANAGEMENT DE PROJETS »

Thème :

**Management de la communication des parties prenante
du projet**

Cas d'étude: Réalisation de 105 logements a EL TARF

Encadré par :

- Dr. BERNOU Randa

Membres de jury :

- **Présidente de jury** : Dr.KADRI Salima
- **Examineur** : Latrech Abdelhakim

Présenté par :

- BOUSNANE Ismahane

Année universitaire

2020/2021

Table des matières

Remerciement	9
Dédicace.....	10
Résumé.....	11
Chapitre introductif.....	1
1. Introduction général	2
2. Justification du choix de projet	3
3. Problématique	5
4. Thématique	5
5. Objectif du travail	5
6. Méthodologie du travail	6
Partie Théorique	7
Chapitre 1 : Approche sectoriel	7
Introduction	8
1. Terminologie.....	8
1.1. Définition du logement.....	8
1.2. Le logement collectif	8
1.3. L’habitat	8
1.4. Habitation	9
1.5. Habité	9
1.6. Habitat et logement	9
2. Les différents types d’habitat.....	9
3. Politique de l’habitat en Algérie	10
3.1. Période prés colonial	10
3.2. Période avant l’indépendance	10
3.3. Période après l’indépendance.....	10
3.4. Période de 1962 à 1969	11
3.5. Période de 1970 à 1973	11
3.6. Période de 1974 à 1977	11
3.7. Période de 1980 à 1984	11
3.8. Période de 1985 à 1989	11
3.9. Période de 1990 à 1999	12
3.10. Période de 2000 à 2004	12
3.11. Période de 2005 à 2009	12

3.12.	Période de 2010 à 2014	13
3.13.	Période de 2015 à 2019	13
4.	LES quelque segments d'offre en Algérie	13
4.	Analyse des lois de finance du secteur de l'habitat.....	14
	Conclusion.....	15
	Chapitre 2 : Approche managérial	16
	Introduction	17
1.	Définition du projet	17
2.	Caractéristiques du projet	18
3.	Cycle de vie du projet.....	19
4.	Définition du Management de projet.....	19
5.	L'objectif du management :.....	19
6.	Management des parties prenantes du projet	20
6.1.	Définition des parties prenantes de projet.....	20
6.2.	Les différents parties prenantes d'un projet	20
6.3.	Définition du management des parties prenantes du projet	21
6.4.	Processus de management des parties des prenantes de projet	21
7.	Management des communications du projet	22
7.1.	Définition du management des communications du projet.....	22
7.2.	Processus de management des communications	22
7.2.1.	Identifier les parties prenantes.....	22
7.2.2.	Gérer les communications.....	23
7.2.3.	Maîtriser les communications	23
7.3.	Objectifs du management des communications du projet	23
8.	Le plan de gestion des communications	23
8.1.	Définition du Plan de gestion des communications.....	23
8.2.	Quelle place pour la communication dans un projet	24
8.3.	Etapes d'élaboration du plan de communication	25
9.	Outil utilisé	27
9.1.	Diagrammes d'Ishikawa 5M & 7M	27
9.1.1.	Définition du diagramme.....	27
9.1.2.	A quoi sert le diagramme ?	27
9.1.3.	Caractéristiques et démarche de la méthode Ishikawa.....	27
9.1.4.	Construire le diagramme d'Ishikawa en 5 étapes	28

9.2. La matrice pouvoir-intérêt.....	28
9.3. La matrice RACI	30
9.4. Registre d'identification des parties prenantes du projet.....	30
9.5. Positionnement et influence des parties prenantes	31
9.6. La charte du projet	32
9.6.1. Définition :	32
9.7. L'entretien	32
10. Outils et moyens de communication	33
Conclusion.....	36
Partie Analytique	37
Chapitre 1 : Présentation du projet cas d'étude et analyse des dysfonctionnements	37
Introduction	38
1. Présentation du projet.....	38
2. Fiche technique	38
2.1. Fiche technique 30 logement LPL.....	38
2.2. Fiche technique 75 logement RHP	38
3. L'entretien	39
4. Les acteurs du projet	40
4.1. Le maitre de l'ouvrage délégué :.....	40
4.2. Le maitre d'œuvre	41
4.3. Entreprise de réalisation.....	43
4.4. CTC	44
5. Analyse du site.....	45
6. Lecture des plans architecturaux.....	46
7. Etat d'avancement.....	51
8. Tableau synoptique	51
8.1. Tableau synoptique des 30logement LPL	51
8.2. Tableau synoptique des 75 logements LPL.....	55
9. Présentation Timeline	59
9.1 Présentation Timeline des logements LPL.....	59
Synthèse	60
9.2. Présentation Timeline des logements RHP.....	60
10. Application de l'outil Ishikawa.....	61
Conclusion	63

Chapitre 2 : Application des outils managériaux	64
Introduction	65
1. Schématisation du processus d'élaboration du projet	65
2. La matrice RACI.....	66
3. La matrice pouvoir-intérêt	67
4. Le registre des partie prenante	68
5. Plan de gestion des communications.....	70
5.1. Charte du projet	70
5.2. Positionnement et influence des parties prenantes	72
6.3. Liste des canaux et outils de communication	72
5.4. Le plan de communication.....	73
Conclusion.....	76
La carte mentale du projet	77
Conclusion générale.....	78
Recommandation	79
Référence et Bibliographie	80
Annexe	82

Résumé

Chaque projet est unique, et il a des caractéristiques qui se diffèrent d'un projet à un autre, et pour assurer la réussite du projet et l'atteinte des objectifs fixés il est indispensable d'exploiter les connaissances et les outils managériaux. Ce principe s'applique au projet de construction où on rencontre plusieurs contraintes et défaillances qui affectent négativement le projet « délai, coût, qualité et risque ».

A cet effet, il est primordial de décider au préalable des actions à entreprendre pour bien piloter tout projet. Dans notre recherche on va appliquer une approche managériale sur le projet de réalisation de 75 logements RHP et 30 logements LPL à Sidi Belkacem-EL TARGH.

Sur la base des connaissances acquises et des méthodes et outils managériaux on a :

En premier lieu fait une analyse des dysfonctionnements existant dans le projet cas d'étude qui se résume essentiellement dans la mauvaise coordination et la communication entre les acteurs du projet

Par la suite on a proposé des réponses et résolutions aux défaillances détectées pour obtenir au final un plan de communication dans le but de gérer la collaboration et la communication entre les parties prenantes du projet.

Mots clés

Plan de communication, partie prenante, défaillance, habitat, outil managériaux.

Summary

Each project is unique, and it has characteristics that differ from one project to another, and to ensure the success of the project and the achievement of the objectives set, it is essential to exploit knowledge and managerial tools. This principle applies to the construction project where there are several constraints and failures that negatively affect the project "time, cost, quality and risk".

To this end, it is essential to decide beforehand on the actions to be taken to properly manage any project. In our research, we will apply a managerial approach to the project for the realization of 75 + 30 housing at Sdi Belkacem-EL TARF.

Based on the knowledge acquired and the managerial methods and tools we have:

First, an analysis of the dysfunctions existing in the project case study, which essentially boils down to the poor coordination and communication between the actors of the project

Subsequently we proposed responses and resolution to the detected failures to ultimately obtain a communication plan in order to manage collaboration and communication between the project stakeholders.

Key words:

Communication plan, stakeholder, failure, housing, managerial tool.

ملخص

كل مشروع فريد من نوعه، وله خصائص تختلف من مشروع لآخر، ولضمان نجاح المشروع وتحقيق الأهداف المحددة، من الضروري استغلال المعرفة وأدوات تسيير وإدارة المشاريع. ينطبق هذا المبدأ على مشروع البناء حيث توجد العديد من المعوقات التي تؤثر سلبًا على المشروع "الوقت والتكلفة والجودة والمخاطر".

تحقيقًا لهذه الغاية، من الضروري اتخاذ قرار مسبق بشأن الإجراءات التي يجب اتخاذها لإدارة أي مشروع بشكل صحيح. في بحثنا، سنطبق نهجًا إداريًا على مشروع بناء 30 + 75 بسيدي بالقاسم بالطارف.

بناءً على المعرفة المكتسبة وأساليب إدارة و تسيير المشاريع لدينا:

أولاً، تحليل الاختلالات الموجودة في دراسة حالة المشروع، والتي تتلخص أساسًا في ضعف التنسيق والتواصل بين الجهات الفاعلة في المشروع

بعد ذلك، اقترحنا الاستجابات والحلول للفشل المكتشف للحصول في نهاية المطاف على خطة اتصال من أجل إدارة التعاون والتواصل بين أصحاب المصلحة في المشروع

الكلمات الدالة

مخطط تسيير الاتصالات، ممثلي المشروع، المشاكل، السكن أدوات التسيير