

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR

ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

UNIVERSITE CONSTANTINE 3

FACULTE D'ARCHITECTURE ET D'URBANISME

DEPARTEMENT DE MANAGEMENT DE PROJETS



N° d'ordre : ...

Série : ... ..

*Mémoire de Master :*

**Choix et application de la normalisation et de la  
méthode TQM comme meilleur solution pour  
réussir un projet de qualité**

*-cas d'étude : projet de rénovation de l'hôpital public 120lits*

*—Ali Mendjli, Constantine—*

**Étudiante :**

- Brighet  
Soumia

**Encadrant :**

- DR. Bernou Randa

**Membre de jury :**

- Président : DR.kadri Salima
- Examineur : Mr. Latreche  
Abdelhakim

**Année universitaire : 2020/2021**

## **Résumé**

Les risques de qualité qu'un projet de construction rencontre durant sa durée de vie, se varient selon le degré de complexité de ce dernier. Le non-respect des exigences de la normalisation en matière de qualité est l'une des causes principales qui conduisent le projet vers l'échec.

Aujourd'hui, il est plus facile de réussir le projet et l'amener vers l'excellence dans un cadre normalisé, grâce à l'application de la méthode de management par la qualité totale, qui considère l'amélioration continue dans un cadre normalisé et la satisfaction des besoins est l'un de ses buts principaux.

Le présent mémoire a pour objectif de vérifier l'application des exigences de la norme, d'étudier les conséquences de sa négligence et d'aider à éclaircir la relation entre norme et qualité à travers une analyse d'un cas d'étude existant en Algérie. Pour ensuite proposer un exemple d'application de la méthode TQM en utilisant les outils de management (Roue de Deming, Diagramme de Pareto...) en souhaitant de prouver l'efficacité et la nécessité de cette méthode pour régler les problèmes trouvés dans ce projet.

### **Mots clés :**

**Santé, Hôpital public, management de la qualité, méthode TQM, outil de management (Pareto, roue de Deming).**

## ملخص

ان المخاطر المتعلقة بجودة مشروع البناء التي يتعرض لها طيلة مساره تختلف حسب درجة تعقيد هذا الأخير. يعد عدم احترام معايير الجودة المنصوص عليها أحد المسببات الرئيسية التي تقود المشروع نحو الفشل.

في الوقت الراهن، أصبح من السهل إنجاح المشروع وایصاله الى التميز مع الالتزام بالمقاييس المشروطة وهذا بفضل تطبيق منهجية إدارة الجودة الكاملة «TQM» والتي من أبرز أهدافها هو التحسين المستمر في ظل تطبيق المعايير العالمية.

يعد الهدف من هذه المذكرة هو مراقبة تطبيق الشروط المنصوص عليها في المشاريع، ودراسة العواقب التي تترتب عن اهمال هذه الشروط من جهة، والمساعدة على توضيح العلاقة بين بين المعيار والجودة عبر دراسة حالة مشروع حقيقية لمستشفى عمومي في مجال الصحة في الجزائر من جهة اخرى، لنحاول لاحقا من اقتراح مثال تطبيقي لمنهجية «TQM» باستعمال أدوات المناجمنت (عجلة ديمينج. طريقة 80/20). بهدف اثبات نجاعة وضرورة هذه المنهجية في حل تلك المشاكل.

الكلمات المفتاحية: مقياس، جودة، الصحة، مستشفى، منهجية، إدارة الجودة الكاملة. عجلة ديمينج، منحني باريتو.

## **Abstract**

The risks related to the quality of a project construction to which it is exposed throughout its achievement vary depending on the complexity of the latter. Failure to comply with established quality standards is one of the main reasons for the project's failure.

Now, it is easy to make the project work and bring it to excellence with the adherence to conditional standards, thanks to the application of the TQM methodology, one of the main objectives of which is continuous improvement in the application of global standards.

The purpose of this thesis is to monitor the application of project conditions, to study the consequences of neglecting them on the one hand, and to help clarify the relationship between the standard and quality through a real project case study in Algeria on the other 20/80 method. With a view to demonstrating the effectiveness and necessity of this methodology in solving these problems.

Key words: total quality management ,Deming cycle, health, hospital.

## **Table des matières:**

REMERCIEMENTS .....	II
Résumé .....	III
ملخص.....	IV
Abstract.....	V
Liste des figures.....	IX
Liste des tableaux .....	XI
Glossaire :.....	XII
Introduction générale :.....	1
Justification du choix :.....	3
Hypothèse :.....	3
Objectifs de la recherche : .....	3
Partie 1 : Approche sectorielle.....	6
Introduction : .....	7
Chapitre I : le secteur de la santé dans le monde :.....	8
I.1.Définition de la santé :.....	8
I.2. La santé publique :.....	10
I.2.1. Définition de la santé publique : .....	10
I.2.2. Objectifs de santé publique de l’OMS :.....	11
I.3.La santé dans le monde : .....	11
I.3.1. les systèmes de la santé dans le monde :.....	12
I.3.2. Les acteurs de système de santé :.....	13
I.3.3. l’évolution du système de la santé dans le monde :.....	13
Chapitre 2 : Le système de santé en Algérie : .....	15
2.1. Organisation du système de santé en Algérie : .....	15
2.2. La carte sanitaire de l’Algérie :.....	17
Chapitre03 : Le secteur de la santé à Constantine :.....	20

3.1. Présentation de la wilaya de Constantine : .....	20
3.2. La direction de santé et de la population de la wilaya de Constantine : .....	20
3.3. L'état du secteur de la santé de la wilaya de Constantine en chiffre : .....	23
3.4. La structuration du secteur de la santé de la wilaya de Constantine : .....	24
3.5. Carte sanitaire de la wilaya de Constantine : .....	28
Conclusion : .....	29
Partie 2 : approche managériale.....	30
Introduction : .....	31
Chapitre04 : le management de la qualité et ses outils.....	32
4.1. Définition des différents concepts : .....	32
a) Un projet : .....	32
b) Management de projet : .....	32
c) La qualité : .....	32
d) management de la qualité : .....	33
4.2. Notions importantes dans le management de la qualité : .....	33
a) La satisfaction du client : .....	33
b) La prévention plutôt que l'inspection : .....	33
c) Responsabilités du management : .....	33
d) amélioration continue : .....	33
<i>d.1) Principe d'amélioration continue : .....</i>	<i>33</i>
e) Système de management de la qualité : .....	33
f) TQM : .....	34
4.3. La méthode TQM : .....	34
a) historique : .....	34
b) principes : .....	34
c) domaines d'application : .....	35
d) avantages et inconvénients : .....	35

4.4. Les Modelés du TQM :	36
4.5. Outils et modelés de l'application de la méthode TQM :	37
4.5.1. La roue de Deming :[12]	37
4.5.2. Les étapes d'application de la méthode PDCA :[13]–[15]	38
4.5.3. Les avantages et limites de la roue de Deming :	42
4.5.4. Les outils de management de qualité :	42
4.5.5. Choix des outils de qualité pour le cas d'étude :	43
1. référentiel Neufert :	44
2. diagramme de Pareto :[18], [19]	44
3. Le plan d'action :	45
Conclusion :	46
Partie 3 : Partie analytique	47
Introduction :	48
Chapitre 05 : diagnostic du projet :	49
5.1. Présentation de l'hôpital :	49
5.2. Analyse urbaine :	51
5.3. Analyse architecturale :	52
5.4. Tableau comparatif d'État des lieux actuel avec les normes nationales et mondiales : .....	69
5.4.1. Liste des dysfonctionnements liés à la conformité à la norme :	89
5.5. Analyse managériale :	90
Chapitre 06 : analyse des dysfonctionnements par l'application de la méthode TQM :	96
Introduction :	96
6.1. Application de la méthode qualité à travers la roue de Deming :	96
6.1.1. Analyse des problèmes du type A :	96
6.1.1.1. <i>Planifier</i> :	96
6.1.1.2- <i>réaliser</i> :	102
6.1.1.3- <i>vérifier</i> :	102

6.1.1.4-réagir : .....	102
6.1.2. Analyse des problèmes du type B :.....	103
6.1.2.1-planifier : .....	103
6.1.2.2- exécuter :.....	104
6.1.2.3-controler : .....	105
6.1.2.4-réagir : .....	105
Conclusion :.....	105
Conclusion générale : .....	106
Bibliographie : .....	107
Annexes : .....	110

## Liste des figures

Figure 1 les catégories de la santé, source : mémoire Bioud Sara filière d'architecture année 2018 traité par l'auteur .....	9
Figure 2 objectifs de la santé publique source OMS traité par l'auteur.....	11
Figure 3quelques indicateurs mondiale de l'évolution de la santé .....	12
Figure 4 systèmes de santé dans le monde. ....	12
Figure 5 : les acteurs du système de la santé .....	13
Figure 6: organigramme du ministère de la santé algérienne.....	16
Figure 7: ancienne carte sanitaire algérienne.2007 .....	18
Figure 8: nouvelle carte sanitaire algérienne.2018.....	19
Figure 9: carte de Constantine. ....	20
Figure 10: direction de la santé et de la population de Constantine.....	21
<i>Figure 11 : organigramme de la DSP.....</i>	<i>22</i>
<i>Figure 12 : organigramme du secteur de santé. ....</i>	<i>25</i>
<i>Figure 13 : organigramme de structure d'hospitalisation .....</i>	<i>26</i>
<i>Figure 14 : organigramme des établissements publics a proximités .....</i>	<i>26</i>
<i>Figure 15 : organigramme du secteur privé. ....</i>	<i>27</i>
Figure 16: Carte sanitaire de la wilaya de Constantine .....	28
Figure 17: roue de Deming.....	38