

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
MINISTRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE
جامعة قسنطينة (3) صالح بوبنيدر
UNIVERSITE CONSTANTINE (3) SALAH BOUBNIDER



كلية الهندسة المعمارية والتعمير قسم إدارة المشاريع
FACULTE D'ARCHITECTURE ET D'URBANISME
DEPARTEMENT DE MANAGEMENT DES PROJETS

N° d'ordre....
Série....

MEMOIRE EN VUE DE L'OBTENTION DU DIPLÔME
MASTER 2: MANAGEMENT DE PROJETS

THEME

Mémoire professionnelle :
Management par les processus : l'application de la méthode
DMAIC sur les défaillances de maitrise d'ouvrage exemple du
CEM Bir El Djadida

Présenté par : Aliouche Mehdi Hillal

Dirigé par : Dr.Chouguiat Saliha

Membres du Jury:
Mr.Boutout Hamza
Mm.Baka Nadia

Année Universitaire 2020/2021

soutenue : le 23 /06 /2021

TABLE DES MATIERES

Introduction générale :.....	8
Problématique :.....	10
Méthodologie.....	10
Chapitre I : Présentation du projet cas d'étude	11
Introduction :	12
I.1 Fiche technique du projet :	12
I.2 Les intervenants du projet	12
I.3 Genèse de projet.....	13
I.4 Situation :	15
I.5 Plan de masse :	16
Conclusion.....	17
Chapitre II : analyse de défaillances	18
Introduction	19
II.1 Tableau synoptique :	19
II.1.1 Phase pré-opérationnelle :	19
II.1.2 Phase opérationnelle :.....	23
II.2 Résultats d'analyse de défaillances :.....	25
Conclusion :.....	27
Chapitre III : méthodes et outils managériaux de résolutions de problèmes	28
Introduction	29
III.1 Management par les processus	29
III.1.1 Démarche de Management des Processus	30
III.1.2 Pourquoi le management par les processus ?.....	30
III.1.3 Une démarche pérenne pour des organisations performantes et agiles	31
III.2 La méthode DMAIC	31
Les 5 étapes de la méthode DMAIC	32
III.3 Outils de résolutions des problèmes :	36
Les 5 étapes pour résoudre un problème :	36
III.3.1 Outil SIPOC	36
III.3.2 les indicateurs de performances	38
III.3.3 Brainstorming :	40
III.3.4 L'arbre de décision.....	41
III.3.5 La matrice de décision	41
III.4 Cycle de vie d'un projet.....	43

Cycle de vie d'un projet de construction en Algérie.....	43
Conclusion :.....	43
Chapitre IV : application du management par processus : méthode DMAIC.....	44
Introduction :	45
IV.1 Méthode DMAIC :	45
IV.1.1 Définir (Define) : définir le processus utilisé dans notre projet du lancement jusqu'au ca clôture	45
IV.1.2 Mesurer (Measure) : l'efficacité des procédures et processus de la maîtrise d'ouvrage	49
IV.1.3 Analyser (analyze) : voir les l'efficacité des processus.....	49
IV.1.4 Améliorer (Improve) :.....	51
IV.1.5 contrôler (control) : dans cette étape on essaye de mettre en place un plan pour maîtriser les décisions envisagées.....	59
IV.2 Guide de maîtrise d'ouvrage :	61
Conclusion :.....	69
Conclusion générale :	70
Bibliographie :	71

Résumé :

Le management par les processus est une démarche de gestion d'entreprises, appliqué dans notre cas sur la gestion de processus de maîtrise d'ouvrage, où notre travail consiste à améliorer ce dernier en analysant les problèmes rencontrés dans notre projet cas d'étude, puis faire un diagnostic avec des outils de management suivant une méthode de gestion des processus ainsi donc montrer l'efficacité des méthodes de management dans la gestion des projets.

Process management is a business management approach, applied in our case to the control of project management processes, where our work consists in improving the latter by analyzing the problems encountered in our case study project, then make a diagnosis with management tools according to a process management method and thus show the effectiveness of management methods in project management.

إدارة العمليات هي نهج لإدارة أعمال المؤسسات، يتم تطبيقه في حالتنا على إدارة عمليات المشاريع ، حيث يتمثل عملنا في تحسين هذا الأخير من خلال تحليل المشاكل التي تمت مواجهتها في مشروع الدراسة الخاص بنا ، مع إجراء تشخيص لهذه المشاكل باستخدام أدوات الإدارة وفقاً لطريقة إدارة العمليات وبالتالي إظهار فعاليتها في إدارة المشاريع.