

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université De Constantine (03)
Faculté d'Architecture et d'Urbanisme

جامعة قسنطينة (03)
كلية الهندسة المعمارية والتعمير



قسم إدارة المشاريع

DEPARTEMENT MANAGEMENT DE PROJET

N° d'ordre : ...

Série : ...

Mémoire

Pour l'obtention du diplôme de MASTER « MANAGEMENT DE PROJETS »

Thème :

Le management de l'exploitation et la maintenance immobilière pour la préservation du logement collectif

Cas d'étude :

Projets : Site OPGI UV6 et site 1288 logements AADL, Constantine

Dirigé par : Mme G. SIFI BERKANE

Membres du Jury :

Mme N.BAKA

Présenté par :

BENAISSA Asma Djenette

Année Universitaire 2019/2020

Session : Septembre 2020

Table des matières

INTRODUCTION GENERALE.....	1
PROBLEMATIQUE	2
HYPOTHESE.....	3
METHODOLOGIE DE TRAVAIL :	3
CHAPITRE 1 : APPROCHE CONCEPTUELLE ET THEORIQUE.....	7
Introduction :.....	7
1.1 Le projet de construction :.....	7
1.1.1 Définition d'un projet de construction :	7
1.1.2 Les acteurs d'un projet de construction.....	8
1.1.3 Cycle de vie d'un projet de construction :.....	9
1.2 Le logement collectif :.....	6
1.2.1 Définition du logement :.....	6
1.2.2 Le logement collectif :.....	6
1.2.3 Typologie du logement collectif :.....	7
1.2.4 Les formules de logement collectif en Algérie :.....	7
1.3 La gestion immobilière du logement collectif.....	9
1.3.1 Définition :.....	10
1.3.2 Principe de la gestion immobilière :.....	10
1.3.3 La copropriété immobilière :	11
1.3.4 Les acteurs de la gestion de logement collectif :.....	13
1.3.5 La gestion immobilière du logement collectif en Algérie :.....	13
1.4 L'exploitation	19
1.4.1 Définition :.....	19
1.4.2 Les enjeux de l'exploitation	19
1.4.3 Rappel des principes généraux de prévention :	21
1.4.4 Les documents phase exploitation.....	22
1.5 La maintenance :.....	23
1.5.1 Définitions :	23
1.5.2 Les enjeux de la maintenance :.....	25
1.5.3 Les objectifs de la maintenance :.....	25
1.5.4 Les niveaux de maintenance.....	26
1.5.5 Les différents types de maintenance :.....	30
1.5.6 Les opérations de maintenance :.....	32

1.5.7	Les fonctions de la maintenance :.....	33
1.5.8	La maitrise documentaire de la maintenance :	35
1.5.9	Les interfaces du service maintenance	35
1.6	Le management de la maintenance :.....	36
1.6.1	Définitions :	36
1.6.2	Les processus de management de la maintenance :.....	37
1.6.3	Conduire un projet de maintenance :.....	38
1.6.4	Le management participatif et la maintenance :.....	40
1.6.5	Les 5S :.....	42
1.6.6	Gérer la maintenance à partir d'un tableau de bord.....	45
	Conclusion :	50
CHAPITRE 2 : APPROCHE ANALYTIQUE.....		53
2	Approche analytique	53
	Introduction :	53
2.1	Approche analytique projet	53
2.1.1	Présentation des deux sites cas d'études :	53
2.1.2	Diagnostic : Etat de la dégradation du cadre bâti :	56
2.2	Approche analytique managériale :	60
2.2.1	Présentation de la direction Régionale OPGI Constantine :.....	60
2.2.2	Présentation de l'antenne Est d'AADL gestion immo Constantine	63
2.2.3	Gestion de l'exploitation et la maintenance suivant la formule de logement : ...	64
2.2.4	Gestion de l'exploitation et la maintenance suivant les catégories des charges.	65
2.2.5	Analyse de la réglementation :	69
2.2.6	Analyse de l'organisation de la maintenance au niveau du gestionnaire :	84
2.2.7	Analyse de la participation des occupants (locataires/propriétaire) dans la maintenance	92
	Conclusion générale des résultats	98
CHAPITRE III: PLAN D'ACTION.....		100
	Introduction	100
3	Le plan d'action :	101
3.1.	Proposition de réorganisation fonctionnelle de la maintenance:	101
3.2.	Définition des tâches et des missions.....	103
3.3.	Application du projet de maintenance :	106
3.4.	L'élaboration du plan de communication	110

3.5. Plan contrôle qualité :	116
3.6. Construction du tableau de bord de gestion :.....	118
3.7. Amélioration de la documentation liée à la maintenance	122
3.8. Brochure de sensibilisation à la participation des locataires :	125
Recommandations :	126
Conclusion :.....	126
CONCLUSION GENERALE	127
BIBLIOGRAPHIE :	129
ANNEXES	132

Résumé :

La dégradation du parc logement collectif en Algérie devient un phénomène inquiétant pour les organismes de gestion et les habitants.

L'objectif de notre mémoire est de déterminer les causes de cette dégradation précoce et trouver une solution au problème.

La recherche bibliographique et documentaire a permis une meilleure compréhension des éléments les plus importants se rapportant au sujet, à savoir la gestion immobilière du logement collectif et le management de la maintenance

A travers l'analyse des deux cas d'études OPGI et AADL gestion Immo, on a constaté qu'il s'agit d'une défaillance dans la gestion et une absence d'un véritable management de maintenance pour les gestionnaires, ainsi qu'une absence de participation des locataires dans la préservation de leurs espaces communs.

A la lumière des résultats obtenus par notre étude et afin de s'opposer au phénomène de dégradation, on propose un plan d'action axé sur une réorganisation du service maintenance avec l'application d'un projet de maintenance, un plan de communication et un plan contrôle qualité pour le gestionnaire. Une brochure d'information et de sensibilisation à la participation dans la préservation des parties communes pour le locataire.

La maintenance immobilière doit être encouragée et promue, en mettant à la disposition des organismes gestionnaire les outils opérationnels appropriés à savoir la mise en œuvre d'un véritable management de la maintenance.

Mots clés : dégradation – logement collectif - exploitation maintenance immobilière - management de la maintenance

أصبح تدهور المساكن الجماعية في الجزائر ظاهرة مقلقة للهيئات الإدارية والسكان في ان واحد.

الغرض من بحثنا هو تحديد أسباب هذا التدهور المبكر وإيجاد الحل المناسب.

سمحت الأبحاث البليوغرافية والوثائقية بفهم أفضل لأهم العناصر المتعلقة بالموضوع، الا وهي إدارة العقارات للإسكان الجماعي وإدارة الصيانة.

، من خلال تحليل دراستي الحالة تبين لنا أن هذا التدهور هو ناتج عن وجود خلل في التنظيم الإداري. وغياب إدارة صيانة حقيقية، وكذلك غياب تام لمشاركة المستأجرين في الحفاظ على مساحاتهم المشتركة.

في ضوء النتائج المتحصل عليها في دراستنا ومن أجل الحد من ظاهرة التدهور، نقترح خطة عمل تركز على إعادة تنظيم قسم الصيانة مع تطبيق مشروع صيانة حقيقي وخطة اتصال وخطة مراقبة الجودة للادارة. ضف الى ذلك كتيب معلومات وتوعية للمستأجر لحثه على المشاركة في الحفاظ على المناطق المشتركة.

يجب تشجيع صيانة العقارات وتعزيزها، من خلال توفير الأدوات المناسبة للهيئات الإدارية، وخاصة تطبيق تنفيذ إدارة الصيانة الحقيقية.

الكلمات المفتاحية: تدهور السكن العمومي -عمليات صيانة الممتلكات -إدارة الصيانة
