

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
RÉPUBLIQUE ALGÉRIENNE DÉMOCRATIQUE ET POPULAIRE
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

(03) جامعة قسنطينة Université De Constantine (03)

كلية الهندسة المعمارية و التعمير Faculté d'Architecture et d'urbanisme



قسم إدارة المشاريع

DÉPARTEMENT MANAGEMENT DE PROJETS

N°d'ordre....

Série.....

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

**L'ELABORATION D'UN PLAN DE COMMUNICATION POUR
ASSURER UNE BONNE COORDINATION ENTRE LES
INTERVENANTS DU PROJET CAS D'ETUDE :
STADE DE 3000 PLACES A LA VILLE NOUVELLE ALI MENDJELI
CONSTANTINE**

Présenté par :

BELHADEF ABDERAHMANE

Encadré par : **Dr CHOUGUIAT SALIHA**

Jury de soutenance :

Dr. CHOUGUIAT SALIHA

Dr. BERNOU RANDA

RAHMANI RYM

Année Universitaire : 2019 – 2020

Soutenu : octobre 2020

Table des matières

Remerciements	I
Dédicace	II
Liste des Tableaux :	V
Liste des Figures :	VI
Introduction générale	2
PROBLEMATIQUE	2
HYPOTHESE :	3
OBJECTIFS DU TRAVAIL :	3
LA METHODOLOGIE DE RECHERCHE	3
CHAPITRE I : Présentation du projet cas d'étude	
INTRODUCTION :	6
1. IDENTIFICATION DU PROJET	7
1.1 Présentation du projet :	7
1.2 Fiche technique du projet :	8
1.3 La genèse du projet :	9
1.4 Les intervenants du projet cas d'étude :	15
2 .ANALYSE DU PROJET DE CAS D'ETUDE :	23
2.1 Diagnostic urbain :	23
2.2 Diagnostic architectural :	28
CONCLUSION :	29
CHAPITRE II : diagnostic des défaillances	
Introduction	31
I. Tableau synoptique	32
II. Les outils et les méthodes utilisés pour détecter les problèmes	43
II.1. La méthode de QQOCQP :	43
II.2. La méthode d'Ishikawa :	46
Conclusion	50
CHAPITRE III : Méthodes et outils managériaux de résolution des défaillances	
Introduction :	52
1_ Management de la communication :	53
1.1 Les processus de management de projet sont :	53
2_ Présentation des outils qu'on va utiliser pour résoudre les problèmes dans notre Cas d'étude :	53
2.1 La coordination :	53
2. le plan de management de la communication :	58

2.1 A quoi sert un plan de communication projet ?	58
2.2 Préparation du plan de communication :	58
2.3 Les types de communication	58
3. Les techniques de résolution des problèmes :	59
3.1 Le brainstorming (réunion pour la gestion des conflits) :	59
3.2. Le diagramme des affinités :	63
3.2.1 La méthodologie :	63
3. La méthode RACI :	64
3.1. Définition de RACI	65
3.2. Quand recourir à un RACI ?	65
3.3. Comment utiliser un RACI ?	65
Synthèse :	67
CHAPITRE IV : Application des méthodes et outils managériaux sur le projet cas d'étude	
Introduction :	69
1. Identification et relations entre les acteurs du projet :	70
2. Identification des outils de communication dans le projet cas étude :	72
3. L'identification des parties prenantes	77
4. L'analyse des parties prenantes avec la matrice (pouvoir/intérêt)	80
5. Les stratégies de gestion des parties prenantes	80
6. La classification des parties prenantes (interne/externe)	82
7. Le registre des parties prenantes	82
8. Le registre des parties prenantes	83
9. La communication (relations entre les intervenants)	87
10. Le brainstorming	92
Conclusion générale	97
Références Bibliographique	99
ANNEXE	101
Annexe 7: Planning prévisionnel de l'entreprise	108
RESUME	120

RESUME

Au titre de l'année 2012, Le wali de Constantine lance un programme dans le secteur de sport ce que de réalisation d'un stade de 3000 place à la nouvelle ville Ali mendjeli commune d'el khroub ce projet Le projet inscrit dans le programme d'urgence nouvelle ville, pour reprendre les besoins en matière des équipements sportif

La réalisation du projet a connu plusieurs des problèmes et des défaillances dans tous le cycle de projet ce qui a influencé négativement sur le coût et le délai du projet

ce retard est dû au manque de coordination entre la maîtrise d'ouvrage, l'entreprise de réalisation et le bureau d'étude du suivi.

Donc, on va essayer de proposer des solutions managériales, pour gérer les retards et assurer une bonne coordination entre la maîtrise d'ouvrage, l'entreprise de réalisation et le bureau d'étude chargé du suivi.

Mots clés :

projet- le secteur de sport -maîtrise ouvrage -entreprise de réalisation-bureau d'étude -solutions managériales- coordination- gérer les retards

ملخص

في عام 2012 قام والي قسنطينة بإطلاق مشروع في القطاع الرياضي الذي يتمثل في انجاز ملعب 3000 مقعد في المدينة الجديدة علي منجلي بلدية الخروب هذا المشروع جاء ضمن المشاريع الطارئة في المدينة الجديدة علي منجلي وذلك من اجل توفير الاحتياجات في المدينة واجه المشروع العديد من المشاكل والفشل طوال دورة المشروع مما أثر سلبا على تكلفة ووقت المشروع يعود هذا التأخير إلى عدم التنسيق بين صاحب المشروع والمقاول مكتب الدراسات والمتابعة و بهدف تصليح وضعية المشروع ومعالجة المشاكل قمنا بتطبيق حلول إدارية من أجل إدارة التأخير الذي يعرفه المشروع وكذلك حل من اجل ضمان التنسيق بين أصحاب المصلحة في المشروع

الكلمات المفتاحية: مشروع - قطاع الرياضة - صاحب المشروع - المقاول - مكتب الدراسات والمتابعة - تنسيق - إدارة التأخر