

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

Ministere de l'enseignement superieur 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 PROJETS



Mémoire en vue de l'obtention du diplôme
MASTER 2 : MANAGEMENT DE PROJETS

Thème

L'Approche processus de la gestion de la qualité

**Cas d'étude : Etude Et Réalisation D'un Institut De
2000 Places Pédagogiques Science De La Matière A
L'université D'el-Anacer à bordj Bou Arreridj.**

PRESENTE PAR :

Belaoudja Meroua

Encadré par :

Mme SASSI BOUDEMAGH Souad

Soutenu le : 21 juillet 2019

ANNEE UNIVERSITAIRE 2018 – 2019

Sommaire

Remerciement

Dédicace

Chapitre Introductif

Introduction Générale.....	1
Problématique.....	2
Hypothèse du travail :	3
Objectif du travail.....	3
Méthodologie Du Travail	3

Partie I :

Chapitre 01 : Approche Thématique

I. Typologie des Infrastructures d'Enneigement Supérieur et de la Recherche Scientifique	5
II. Politique de l'Enseignement Supérieur et de la recherche scientifique	
1- Le Rôle de de l'Enseignement Supérieur	6
2- Objectifs de Secteur de l'Enseignement Supérieur	6
3- Aperçu Historique sur d'Enseignement Supérieur	6
4- Évolution de secteur de l'enseignement supérieur en Algérie	7
5- Les infrastructures de secteur de l'Enseignement Supérieur et de la recherche scientifique réalisées depuis 1962	8
III. La Planification	
1- Planification de l'Enseignement Supérieur et de la recherche scientifique en Algérie	9
2- Les Outils de la Planification	10
3- Les acteurs de la planification	13
4- Cadre législatif du secteur de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique	17
Synthèse	18
IV. La Programmation	
1- Définition	18
2- La Programmation en Algérie	19
3- Les Principaux Outils de Programmation dans le Secteur de L'ES.....	19
4- Les procédures de chaque type de programmation.....	20
5- Processus de programmation d'une université en Algérie	22
V. Financement de l'enseignement supérieur	23
VI. Conclusion	26
Chapitre 02 : Approche Managériale	

Introduction	27
I. La Gestion de la Qualité du Projet	
1- Termes et définitions.....	27
2- la Gestion de la Qualité selon PMBOM	27
3- Évolution de la notion de qualité	30
4- La famille de normes ISO pour quoi faire ?	31
5- Les étapes de mise en place d'un SMQ	31
II. L'Approche Processus	
1- Termes et définitions	34
2- Approche Processus :	
2.1 - Définition	36
2.2 - L'approche processus comme méthode d'organisation ou de management	37
2.3 - Mise en œuvre de l'approche processus :	
2.3.1- L'approche processus se met en œuvre en deux phases	38
2.3.2 - Phases de lancement, conception et de première application :	39
2.3.3- Phase d'application récurrente	39
2.4 - Manager par les processus :	
2.4.1- Lancer l'approche processus	40
2.4.2- Définir la politique et déployer les objectifs généraux	41
2.4.3- Définir le système de processus	42
2.4.4- Adapter l'organisation	45
2.4.5- Surveiller et mesurer la performance du système de processus	46
2.4.6- Évaluer le système de processus et sa maturité	47
2.5 Piloter les processus :	
2.5.1- Caractériser un processus et définir son tableau de bord	51
2.5.2- Identifier les données du pilotage	52
2.5.3- Surveiller, Mesurer	53
2.6 Identifier et décrire les processus de réalisation :	
2.6.1- La cartographie des processus	53
2.6.2- Comment représenter un processus ?.....	53
2.6.3- Construire la cartographie	54
3- Gestion par processus	
3.1 Définition	63
3-2 Six éléments clés de la gestion par processus	63
3-3 Cycle de la gestion par processus	64

3-4 Rôles et responsabilités	64
3-5 Avantages et limites de la gestion par processus	65
III. La Gestion d'Interface	
1- Définitions.....	66
2- Interfaces d'une opération de construction	67
IV. Installation du Chantier	
1- Préparations des Chantiers :	
1.1 Les dix objectifs de la préparation	68
1.2 La réunion préliminaire	69
1.3 Les dix points clés de la charte d'opération	69
2- l'Organisation de chantier	71
3- Le plan d'installation de chantier (PIC)	72
4- Objectif du plan d'installation de chantier	72
5- Le Contenu Du Plan D'installation De Chantier	73
6- Conclusion	78
V. La méthode Plan Do Check Act ou la roue de Deming	
1- Définition	78
2- Le but de cette démarche	80
3- Mise en œuvre du projet	80
3.1- Structurer la démarche	82
3.2- Déployer la démarche	92
3.3- Contrôler la mise en œuvre de la démarche	93
4- L'efficacité managériale en PDCA huit phases	93
5- Conclusion	94
VI. Synthèse de chapitre 02	
Partie II :	
Chapitre 01 : Présentation de Cas d'Etude	
I. Introduction	96
II. Fiche technique de projet	96
III. Identification des acteurs	97
IV. Analyse de projet	
Situation du projet	100
Diagnostic urbain	101
Synthèse de Diagnostic urbain	104
Description d'architecture	105

Diagnostic Architectural	106
Synthèse de Diagnostic Architectural	110
Diagnostic des Risques	111
Synthèse de Diagnostic des Risques	114
Tableau Synoptique	115
Synthèse Générale	122
Chapitre 02 : Analyse de Cas d'Etude	
I. L'Approche Processus	123
II. Installation du chantier	150
III. La méthode Plan Do Check Act ou la roue de Deming	161
IV. Synthèse	172
Conclusion Générale	173
Annexe 01	174

Conclusion Générale :

le référentiel théorique sur la gestion de la qualité et à travers l'analyse du terrain (chantier), durant la réalisation de projet d'un Institut De 2000 Places Pédagogiques Science de la Matière A L'université d'el-Anacer à BORDJ BOU ARRERIDJ, le projet a connu des problèmes qui ont influé négativement sur sa performance.

Pour gérer les erreurs et réaliser les objectifs fondamentaux du projet (concevoir le meilleur projet possible (surtout dans la qualité), satisfaire toutes les parties prenantes et aussi le client. nous suggérons quelques recommandations qui permettent une meilleure gestion et un déroulement dans les meilleures conditions :

- Identification des parties prenantes.
- Structuration de l'équipe pour les rôles et responsabilité, Redistribution des rôles, renforcement de l'encadrement avec formation, en précisent la qualification professionnelle des personnes recrutées avec motivation.
- Création des réunions de coordination au cours des travaux, des réunions périodiques où exceptionnelles, les réunions pour but essentiel de faire la synthèse des éléments des différents problèmes concernant la démarche du chantier et de prendre les décisions nécessaires et Les orientations des parties prenantes qui interviennent dans l'opération (Exécution des travaux).
- Établir un plan de communication.
- Création de comités de suivi sous-projets avec responsables (ingénieur pour chaque Ouvrage).
- Lire attentivement le cahier des charges lors de la soumission et respecter les références de base du contenu du projet. Pour applique les Truque technique et les différentes procédures.
- Données une Planification détaillée de tout le projet.
- Donnée une description sommaire des travaux exécutés par mois.
- comparé l'état d'avancement de la réalisation des taches avec le planning de réalisation planifié.
- Vérifie l'état des effectifs de la main d'œuvre employée, par catégorie et compétence
- vérifie l'état des stocks et de consommation des différents matériaux (agrégat, ciments, aciers, tuyaux, etc.), et le nombre détaillé du matériel utilisé.
- Traiter l'organisation et la gestion du chantier et aborder les méthodes et le pilotage du chantier.
- Identifier les risques spécifiques en matière de qualité on devra savoir le quantitatif et le qualitatif du risque.
- Établir un Plan d'action.
- application de la méthode P.D.C.A pour assure la qualité des projets de construction.
- Pour assurer la qualité du projet il faut faire un couplage entre les étapes précédentes.