

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
REPUBLICUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

Université Salah Bounider Constantine (03)  
Faculté d'Architecture et d'Urbanisme

جامعة صالح بونيدر قسنطينة (03)  
كلية الهندسة المعمارية والتعمير



قسم إدارة المشاريع  
DEPARTEMENT MANAGEMENT DE PROJETS

N° d'ordre....

Série.....

Mémoire

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

Thème :

**Une démarche managériale pour la mise en place et le  
déploiement d'une stratégie globale d'entreprise  
Etude de cas : La SARL Total Comfort  
« STC »**

Présenté par : Mr. DJENIDI MED NASSIM

Membres du Jury:

Président : Mr N.BOULKADID

Examinatrice : Mme N.BAKA

Examinatrice : Mme W.MERABAT

Dirigé par :

Mme SIFI GAMRA

## Table des matières

Introduction : .....	I
Problématique : .....	III
Hypothèse : .....	IV
Objectifs du travail : .....	IV
Méthodologie de travail : .....	V

### Chapitre I : Approche théorique

Introduction : .....	1
I.1.Définition des concepts : .....	1
I.1.1.Un projet : .....	1
I.2. Les acteurs du projet : .....	1
I.2.1 La maîtrise d’ouvrage : .....	1
I.2.2 Le maître d’œuvre : .....	2
I.2.3 L’entreprise : .....	2
I.2.4 Contrôle technique : .....	2
I.2.5 Les usagers : .....	2
I.3 L’entreprise : .....	2
I.3.1 Classification des entreprises : .....	3
I.3.2 Les entreprises de la construction : .....	4
I.3.3 Le management de projet : .....	4
I.4. Les dimensions du management : .....	5
I.5 La stratégie d’entreprise : .....	5
I.5.1 La stratégie de l’entreprise : .....	5
I.5.2 Les niveaux de stratégie : .....	6
I.6 Le management stratégique d’une entreprise : .....	6
I.6.1 Le diagnostic stratégique : .....	7
I.6.2 Le diagnostic stratégique externe : .....	9
I.6.3 Le diagnostic stratégique interne : .....	15
I.6.4 Les choix stratégiques : .....	17
I.6.5 Le déploiement stratégique : .....	21

Conclusion :.....	26
-------------------	----

## **Chapitre II : Présentation de l'entreprise cas d'étude**

Introduction :.....	27
II.1.Présentation de la SARL Total Comfort (STC) :.....	27
II.2. Valeurs et politique de l'entreprise :.....	28
II.3.Les objectifs de l'entreprise :.....	29
II.4.Les services de la SARL Total Comfort :.....	29
II.5. Aperçu sur des projets réalisés par l'entreprise :.....	32
II.6. l'organigramme de l'entreprise :.....	35
II.7 Le personnel de l'entreprise :.....	37
II.8 Les ressources matérielles de l'entreprise :.....	42
II.9 États des lieux de l'entreprise :.....	42
Conclusion :.....	47

## **Chapitre III : Approche managériale**

Introduction :.....	48
III.1 Diagnostic stratégique :.....	48
III.1.1 Diagnostic stratégique externe :.....	48
III.1.2 Diagnostic stratégique interne :.....	55
III.2 Le choix stratégique :.....	59
III.3 Le déploiement stratégique :.....	61
III.4 La carte stratégique de la SARL Total Comfort :.....	62
III.5 L'effet de causalité de la carte stratégique :.....	66
III.6 Le plan d'action :.....	66
III.7 Présentation du projet :.....	69
III.8 Management du contenu du projet :.....	74
III.8.1 Rôles et responsabilité :.....	74
III.8.2 Enoncée de la portée du projet :.....	75
III.8.3 La structure de découpage du projet (WBS) :.....	75

III.8.4 Le dictionnaire de la structure de découpage du projet : .....	77
III.9 L'élaboration d'un plan de communication de projet : .....	80
II.9.1 Identification des parties prenantes : .....	80
III.9.2 Le plan de communication du chantier : .....	82
III.10 Plan de management des risques : .....	89
III.10.1 Identification des risques : .....	89
III.10.3 Analyse des risques : .....	91
III.10.4 Registre des risques : .....	93
III.11 Plan de qualité du projet : .....	96
III.11.1 Objectif du plan de qualité du projet.....	96
III.11.2 Méthode de gestion de qualité : .....	96
III.11.3 Assurance de la qualité du projet : .....	99
III.11.4 Contrôle de la qualité du projet : .....	101
III.11.5 Audits de projet et examen de qualité : .....	103
III.12 Recommandations : .....	103
Conclusion : .....	110
Conclusion général : .....	111
Bibliographie	
Annexes	

## **Résumé :**

La SARL Total Comfort (STC) est une entreprise qui se spécialise dans la réalisation des corps d'état secondaires qui souffre de l'absence d'une carte stratégique qui oriente les prises de décisions et lui permet d'atteindre ses objectifs

L'objectif de ce travail est d'effectuer en 1<sup>er</sup> lieu un diagnostic stratégique externe pour avoir une vue globale sur les tendances du secteur d'activité de l'entreprise et son environnement concurrentiel dans le but de signaler les facteurs clés de succès, et un diagnostic stratégique interne pour signaler l'avantage concurrentiel de la SARL Total Comfort. D'après les résultats obtenus des diagnostics et la checklist notre choix s'est fixé sur la stratégie de diversification.

Après avoir mis en place une stratégie globale pour l'entreprise objet d'étude, nous avons établi la carte stratégique dans laquelle nous avons classé les objectifs stratégique tracés par la SARL Total Comfort selon 4 axes (apprentissage organisationnel, processus interne, clients et finance).

Sur la base de cette carte stratégique nous avons élaborer un plan d'action dans lequel nous avons pris un projet pilote pour projeter les actions énumérées.

## **Mots clés :**

SARL Total Comfort, stratégie, carte stratégique, management stratégique, démarche stratégique, plan d'action.

## **المخلص:**

شركة (STC) SARL Total Comfort هي شركة متخصصة في تحقيق الهيئات الحكومية الثانوية التي تعاني من عدم وجود خريطة استراتيجية توجه عملية اتخاذ القرار وتمكّنها من تحقيق أهدافها الهدف من هذا العمل هو إجراء تشخيص استراتيجي خارجي أولاً للحصول على نظرة شاملة للاتجاهات في قطاع أعمال الشركة وبيئتها التنافسية من أجل تسليط الضوء على عوامل النجاح الرئيسية، وتشخيص داخلي إستراتيجي للإشارة إلى الميزة التنافسية لـ SARL Total Comfort. وفقاً للنتائج التي تم الحصول عليها من التشخيصات والقائمة المرجعية، يعتمد اختيارنا على استراتيجية التنويع.

بعد وضع إستراتيجية عامة للشركة قيد الدراسة، وضعنا الخريطة الإستراتيجية التي صنفنا فيها الأهداف الإستراتيجية التي وضعتها شركة SARL Total Comfort وفقاً لأربعة محاور (التعلم التنظيمي، العملية الداخلية، العملاء والتمويل). بناءً على هذه الخريطة الإستراتيجية، قمنا بتطوير خطة عمل أخذنا فيها مشروعاً تجريبياً لعرض الإجراءات المذكورة.

## **الكلمات المفتاحية**

SARL Total Comfort ، الإستراتيجية ، الخريطة الإستراتيجية ، الإدارة الإستراتيجية ، المنهج الإستراتيجي ، خطة العمل