

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

Université De Constantine03  
Faculté d'Architecture et d'Urbanisme

جامعة قسنطينة 03  
كلية الهندسة المعمارية والتعمير



قسم إدارة المشاريع  
DEPARTEMENT MANAGEMENT DE PROJET



N°d'ordre.....

Série.....

**L 'impact de l'absence des outils de management de  
communication sur le cycle de vie de projet  
Cas d'étude : Lycée type 1000 au niveau des 800  
logements LPL UV18 Ali Mendjeli –Constantine -**

PRESENTE PAR :

Mr.Medjdoub Abderrahmane

ENCADRE PAR :

Dr. Kadri Salima Rayen

Jury de soutenance :

1/ Dr. Saighi Ouafa

2/ Mr.Bendelloul Zoheir

ANNEE UNIVERSITAIRE 2019– 2020

# RESUME

Le chef de projet est un véritable chef d'orchestre qui organise et planifie le travail selon les règles du management de projet afin de s'assurer que le projet respecte les délais et le budget alloué ainsi que la qualité.

A ce constat, Notre travail consiste à l'application d'un programme de management : Dysfonctionnement, analyse des causes, évaluation, et comment agir, ce travail basé sur l'étude documentaire et l'enquête. Puis l'application des outils de management sur le projet, lesquelles nous ont permis de détecter le dysfonctionnement.

Pour résoudre les problèmes qui ont contribué à un dysfonctionnement dans la coordination et la communication entre les acteurs concernés par le projet, nous avons montré comment l'application des outils de management de communication (la coordination, le management de communication, la formation et le management des compétences).

## الملخص

مدير المشروع هو قائد حقيقي ينظم العمل ويخطط له وفق قواعد إدارة المشروع من أجل ضمان أن المشروع يفي بالمواعيد النهائية والميزانية المخصصة وكذلك الجودة.

في هذا الصدد، يتكون عملنا من تطبيق برنامجي الإدارة. الخلل الوظيفي، تحليل الأسباب، التقييم، وكيفية التصرف، هذا العمل بناء على الدراسة الوثائقية والتحقيق. ثم تطبيق أدوات الإدارة على المشروع مما سمح لنا باكتشاف الاختلالات.

لحل المشاكل التي ساهمت في حدوث خلل في التنسيق والتواصل بين الفاعلين المعنيين بالمشروع، أظهرنا كيفية تطبيق أدوات إدارة الاتصال (التنسيق، إدارة التواصل، التكوين وإدارة المهارات).

## Table des matières

Remerciement.....	2
Dédicace .....	3
Résumé .....	4
Sommaire.....	5
Liste des figures .....	9
Liste des tableaux .....	10
Liste des abréviations .....	11
Introduction générale .....	12
Hypothèse de l'étude .....	13
L'objectif de l'étude.....	13
Méthodologie de travail.....	14

### Sommaire

#### **CHAPITRE I /- Approche analytique présentation, du projet cas d'étude « lycée type 1000 »**

Introduction .....	16
I.2.Présentation du projet.....	16
I.2.1.Fiches techniques de projet .....	16
I.2.2.Présentation des différents acteurs du projet.....	17
I.2.3.Le tableau synoptique .....	21
I.2.4.Synthèse du tableau synoptique .....	25
I.2.5.L'axe temporel du projet .....	26
I.2.6.Synthèse de l'axe temporel du projet .....	27
I.2.7.Etat d'avancement de projet .....	28
I.2.8.L'étude urbaine de projet .....	29
I.2.8.1. Situation du projet par rapport à son contexte urbain.....	29
I.1.8.2.Limite du projet .....	30
I.1.8.3.L'étude topographique .....	30
I.1.9.Etude architectural .....	30
I.1.91.Plan de masse .....	30
I.1.9.2.Organisation spéciale et fonctionnel .....	31
I.1.9.3.Les façades .....	33
Conclusion.....	34

## CHAPITRE II /- L'identification des problèmes liés au projet du « lycée type 1000»

Introduction.....	36
II.1. Problèmes et défaillances.....	36
II.2. Méthodologique .....	37
II.2.1 Etude documentaire .....	37
II.2.1.1.document établis dans la phase inscription d'u projet et passation de marché.....	39
II.2.1.1.A/- L'autorisation de programme du projet .....	39
II.2.1.1.B/-Avis d'appel d'offre ouvert (pour choix de bureau d'étude) .....	40
II.2.1.1.C/-Le rejet de marché étude .....	40
II.2.1.1.D/-décision de la modification de la structure du cout N°1 .....	42
II.2.1.1.E/-Extrait d'ordonnance de délégation d'autorisation de programme N°2 .....	43
II.2.1.1.F/-Appel d'offre de la réalisation .....	45
II.2.1.1.G/-Modification de la structure du cout N°2.....	47
II.2.1.1.H/-L'augmentation du cout de projet durant la phase de passation de marché.....	48
II.2.1.2.Document établis pour faire l'exécution des travaux.....	49
II.2.1.2.1.Analyse de l'état d'avancement des travaux .....	49
II.2.1.2.1.A/-Le plannings prévisionnel .....	49
II.2.1.2.1.B/-L'état d'avancement des travaux : date (20/12/2019).....	50
II.2.1.2.1.C/-Procès-verbaux de chantier .....	51
II.2.2.L'entretien.....	51
II.2.2.1.Définition .....	51
II.2.2.Les différents types d'entretien .....	51
II.2.3.Le questionnaire .....	52
II.2.3.1.Définition .....	52
1- Le questionnaire fermé .....	52
2- Le questionnaire ouvert .....	52
II.2.4. La méthode des 5 pourquoi .....	53
II.2.4.1./-De quoi s'agit-il ?.....	53
II.2.4.2./-À quoi cela sert-il ?.....	53
II.2.4.3./-Exemples d'utilisation .....	53
II.2.4.2. La méthode des 5 m et le diagramme d'Ishikawa .....	54
II.2.4.2.A/-Définition du diagramme d'Ishikawa (méthode des 5M) .....	54
II.2.5.2.B/-Pourquoi faire un diagramme d'Ishikawa ?.....	55
II.2.5.2.C/-Les 5 catégories du diagramme d'Ishikawa .....	55
II.2.5.L'applications de la méthode des 5 pourquoi .....	56

II.2.6.Le classement des causes racine selon la méthode des 5M .....	58
II.2.7. Présentation des données dans le Diagramme d'Ishikawa .....	59
II.2.8.Les résultats d'enquête (Entretien directif et Questionnaire fermé) .....	60
Synthèse de cette enquête .....	70

### **CHAPITRE III /Cadre conceptuel et référentiel : Approche managériale**

Introduction.....	72
III.1.Management de projet.....	72
A/-Définition management de projet .....	72
B/-Les activités de management .....	72
C/-Les groupes de processus de management .....	73
D/-Les domaines de management de projet.....	73
III.2.les outils qu'on va utiliser pour résoudre les problèmes liés à la coordination et communication .....	75
III.2.1.La coordination .....	75
A/-Définition .....	75
B/-Les étapes de la coordination .....	76
1. Le registre des parties prenantes .....	76
a/-Définition des parties prenantes .....	76
b/-registre des parties prenantes.....	76
c/-L'objectif du registre des parties prenantes .....	76
d/-Les étapes de l'élaboration du registre des parties prenantes .....	76
1/-les informations d'identification .....	76
2/-Les informations d'évaluation.....	76
3/-la classification des parties prenantes .....	78
III.2.2.La communication .....	79
Introduction.....	79
a) Quelle place pour la communication dans votre projet?.....	79
b) Plan de gestion de la communication.....	79
c) Pourquoi faire un plan de communication pour votre projet ?.....	79
d) Méthode d'élaboration d'un plan de communication de projet .....	79
III.2.3. Le brainstorming.....	87
A/Les étapes du brainstorming.....	88
III.2.4. Management de la formation.....	89
III.2.4.1.Définition de la formation .....	89
III.2.4.2.Les objectifs de la formation .....	89

III.2.4.3.Le plan de formation.....	89
III.2.5. Le management des compétences.....	90
III.2.5.2.La matrice des compétences (polyvalences) .....	90
III.2.5.2.a/-Objectif .....	90
Conclusion .....	91

## **CHAPITRE IV : L'application du management sur le cas d'étude**

Introduction.....	93
IV.1.l'élaboration du registre des parties prenantes.....	93
IV1.1.L'identification des parties prenantes.....	93
IV.1.2.L'analyse des parties prenantes avec la matrice (pouvoir/intérêt).....	96
IV.1.3Les stratégies de gestion des parties prenantes.....	97
IV.1.4.La classification des parties prenantes (interne/externe).....	98
IV.1.5.Le registre des parties prenantes .....	100
IV.2.La communication .....	103
IV.2.1.liste des canaux et outils de communication .....	103
IV.2.2.Plan de management de communication.....	104
IV.3.Préparer un brainstorming .....	107
IV.3.1.La collecte des idées .....	107
IV.3.2.Sélection et classement des idées .....	108
IV.4.Plan de formation .....	108
IV.5.Management des compétences .....	109
Conclusion .....	111
Conclusion générale .....	112
<b>Bibliographie</b> .....	114
<b>Annexe</b> .....	116