

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

RÉPUBLIQUE ALGÉRIENNE DÉMOCRATIQUE ET POPULAIRE

وزارة التعليم العالي و البحث 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

DÉPARTEMENT MANAGEMENT DE PROJETS

Mémoire présenté pour l'obtention du diplôme de  
Master II « Management de Projets »

Intitulé

**Vers Une Programmation Qualitative**  
**Dans Le Cadre De La Modernisation Des Infrastructures Fiscales**  
**Cas d'un centre des impôts CDI**  
**Au KHROUB**

Présenté par: BOULMAZAT MERIEM

Encadré par :

- Dr CHOUGUIATSALIHA
- Mr BOUMAZA M.TAOUFIK

Année Universitaire : 2016-2017

# SOMMAIRE

## Introduction générale

## Problématique

## Objectifs de la recherche

## Méthodologie de travail

### CHAPITRE I : Administration : Programmation Qualitative

#### Introduction

1. Le secteur administratif et économique .....	1
2. L'administration dans le monde .....	1
3. L'administration en Algérie .....	2
4. L'administration a Constantine .....	2
5. Définition de la programmation.....	3
5.1 Les études de programmation .....	4
5.1.1 Les études pré-opérationnelles .....	4
5.1.1.1 La démarche pré-opérationnelle .....	4
5.1.1.2 Processus général.....	5
5.1.1.3 Détermination du champ des études pré-opérationnelles .....	5
5.1.1.4 Approche globale du projet .....	8
5.1.1.5 Affinement des objectifs.....	8
5.1.1.6 Choix des options .....	9
5.1.1.7 Test de faisabilité.....	10
5.1.1.8 Formulation et validation du préprogramme .....	11
5.1.2 Les études opérationnelles .....	12
5.1.2.1 Le temps de réflexion .....	13
5.1.2.2 La Mise en place du processus en deux étapes.....	13
5.1.2.3 L'Evaluation de la démarche de programmation .....	13
6. Le programme de modernisation des infrastructures fiscales .....	14
7. La stratégie de modernisation nouvelle .....	16

8. Procédure de réalisation du centre des impôts .....	17
9. Modalités de transfert des opérations « infrastructures nouvelles » .....	18
10. La qualité des constructions publiques et la responsabilité du maitre d’ouvrage .....	18
10.1 La qualité des constructions publiques .....	18
10.2 Le maitre d'ouvrage.....	19
10.3 Spécificités de la construction publique .....	19
10.3.1 Eléments de qualité de la construction publique .....	19
10.3.2 Les réflexions préalables conditionnant la qualité finale .....	20
11. La programmation au service de la qualité .....	21
12 .la qualité de service .....	21

## **Conclusion**

## **CHAPITRE II : Approche managériale**

### **Introduction**

1. Projet .....	21
2. Management de projet comme une discipline émergente.....	25
2.1 Définition.....	25
2.2 Les processus du management du projet .....	25
2.3 Les domaines de management de projet.....	26
2.4 Les dix facteurs clés du management de projet .....	27
3. Management de la qualité .....	28
3.1 Les processus de management de la qualité du projet.....	28
3.2 Les limites de la promotion de la qualité des infrastructures en Algérie .....	29
3.3 L’application du management de la qualité dans le processus du projet.....	29
3.4 Les étapes ci-dessous sont proposées comme éléments de la démarche qualité .....	29
3.5 Iso 9001 et le management de la qualité.....	30
4. Management du contenu du projet .....	32
5. Management des délais du projet .....	33

### **Conclusion**

## **CHAPITRE III : Approche analytique du cas d’étude**

### **Introduction**

1. Présentation du projet .....	35
2. Fiche technique .....	37
3. La genèse du projet .....	37
4. Processus du projet .....	40
5. Lecture urbaine du projet.....	51

5.1	Situation et limites de la ville d'EL KHROUB .....	51
5.2	Situation du projet .....	53
5.3	Environnement immédiat.....	55
5.4	Orientation .....	56
5.5	Accessibilité/ transport .....	57
6.	Analyse architectural .....	58
6.1	Composition globale du projet.....	58
6.2	Espaces du centre des impôts.....	64
6.3	Volumétrie .....	65
6.4	Organisation spatiale & fonctionnelle du projet .....	65

## **Conclusion**

## **CHAPITRE IV : Approche managériale du cas d'étude**

### **Introduction**

1.	Les problèmes constatés lors des visites du chantier .....	67
2.	Les problèmes identifiés après l'analyse des documents .....	68
2.1	la programmation : comme cause majeure de dépassement de délais .....	68
2.1.1	problème de délai .....	68
2.1.2	problème de cout .....	74
2.1.3	problème de ressource humaine .....	74
2.1.4	problème de qualité : comme conséquence de tous ces problèmes .....	75
2.1.5	Problème de contenu .....	75
3.	Recommandation et propositions .....	75
3.1	Le plan de management de projet : outil clé de maitrise du contenu .....	75
3.2	Le plan d'assurance qualité .....	77
3.2.1	Présentation de l'opération .....	77
3.2.2	Organisation générale de la maitrise d'ouvrage et de l'opération .....	77
3.2.2.1	Organisation de la maitrise d'ouvrage .....	77
3.2.2.2	Organisation générale de l'opération .....	79
4.	Recommandations destinées a la maitrise d'ouvrage.....	87
5.	Formalisation de l'intervention .....	89

## **Conclusion**

### **Concluusion générale**

### **Bibliographie**

### **Annexes**

## **Résumé**

Notre recherche se développe dans des axes précis, on a pris comme priorité de mettre en relation la programmation qualitative et son application dans le cas de la modernisation des équipements publics, et plus précisément les infrastructures fiscales.

On s'est intéressé sur le fait que notre cas d'étude qui représente un centre des impôts (CDI) en cours de réalisation au KHROUB, a pris un programme d'un autre centre des impôts réalisé au par avant a la capitale Alger , et en sachant que chaque projet est unique ,et il doit avoir son propre programme pour éviter tout genre de problème qui peut menacer son parcours de lancement ou de réalisation , de son suivi ou de sa gestion. C'est ce qui a provoqué les problèmes rencontrés dans ce projet

Après un diagnostic urbain, une analyse architecturale et une autre managériale approfondie, on a réussi à détecter les problèmes de ce projet ,puis à mettre les solutions possibles a ces problèmes

**Mots clés :** projet, management de projets, programmation, qualité

## **Abstract**

Our research develops in definite axes, they took as priority to put in contact with qualitative programming and its application in case of the modernisation of the public equipments, and more precisely tax facilities.

They were interested on the fact that our case of study ,which represents a centre of taxes (CDI) in the stage of realization in KHROUB, took a programme of another centre of taxes accomplished in by front has the capital Algiers, and by knowing that every planis unique, and he must have his own programme to avoid any type of problem which can threaten its course of launching or of realisation, of its monitoring or of its management. It is what caused problems met in this plan

After an urban diagnosis, an architectural analysis and other one

manager deepened, they succeeded indiscerning the problems of this plan, then in putting possible solutions has these problems

**Key words** :project, projects management , programmation, quality