

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
RÉPUBLIQUE ALGÉRIENNE DÉMOCRATIQUE ET POPULAIRE

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

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

جامعة صالح بونيدر قسنطينة (03)
كلية الهندسة المعمارية والتعمير



قسم إدارة المشاريع

DÉPARTEMENT MANAGEMENT DE PROJETS



Master II : Management du Projet

Mémoire présenté en vue d'obtention du diplôme de master en Management de projets

Thème : La gestion des déchets à travers le management du communication

Cas d'étude : *L'unité voisinage n°07 Nouvelle ville Ali
Mendjeli – Constantine*

Présenté par : MERRAD Hossin

Encadré par :

Pr . BOUDMAGHE SASSI Souad

Membres de jury :

- Dr. BERNOU Randa
- Dr. LATRECHE Abdelhakim
- Mr. LALMI Abdallah

Année universitaire : 2021/2022

RÉSUMÉ

Actuellement , de plusieurs pays s'orientent vers le recyclage de leurs déchets ménagers avec le concept d'économie circulaire , mais les projets de ces pays se heurtent à de nombreux obstacles , notamment la difficulté tri des déchets recyclables .

La finalité de ce mémoire est d'aider des entreprises à trier les trier les déchets ménagères par les citoyens ,dans cette étude, nous mettons en lumière l'état et le travail du service de gestion des déchets urbains de la ville d'Ali Mendgeli (E.G.U.V.A.M.) dans l'application des outils et de la méthodologie de plan de communication en cours de sensibilisation des citoyens au tri des déchets ménagères afin d'améliorer le processus de recyclage pour ces entreprises .

Mots clés :

Gestion des déchets – management de communication – plan de communication – E.G.U.V.A.M
– U.V.07 –

ملخص

تتجه العديد من الدول حالياً نحو إعادة تدوير نفاياتها المنزلية بمفهوم الاقتصاد الدائري، إلا أن مشاريع هذه الدول تواجه العديد من العقبات، منها صعوبة فرز النفايات القابلة لإعادة التدوير.

الغرض من هذه الأطروحة هو مساعدة الشركات على فرز النفايات المنزلية من قبل المواطنين، في هذه الدراسة نسلط الضوء على حالة وعمل مصلحة تسيير النفايات الحضرية في مدينة علي منجلي (E.G.U.V.A.M.) في تطبيق أدوات ومنهجية خطة الاتصال قيد التنفيذ لزيادة وعي المواطنين بفرز النفايات المنزلية من أجل تحسين عملية إعادة التدوير لهذه الشركات.

الكلمات المفتاحية:

إدارة النفايات – إدارة الاتصالات – خطة الاتصال – E.G.U.V.A.M – U.V.07

ABSTRACT

Many countries are now moving towards recycling their household waste in the concept of a circular economy, but their projects face many obstacles, including the difficulty of sorting recyclable waste.

The purpose of this thesis is to help companies sort household waste by citizens, in this study we highlight the state and work of the Urban Waste Management Authority of Ali Mendgeli City (E.G.U.V.A.M.) in applying the tools and methodology of the communication plan under way to increase citizens' awareness of household waste sorting in order to improve the recycling process of these companies.

Keywords:

Waste management – communication management – communication plan –
E.G.U.V.A.M – U.V.07 –

TABLE DES MATIÈRES

TABLE DES MATIÈRES

<i>Remerciements</i>	II
RÉSUMÉ	III
TABLE DES MATIÈRES	VI
LISTE DES FIGURES	IX
LISTE DES TABLEAUX	IX
LISTE DES ABRÉVIATIONS	X
INTRODUCTION GENERALE	1
PROBLEMATIQUE	2
HYPOTHESE	3
Objectifs du travail :	3
METHODOLOGIE DE TRAVAIL	4
STRUCTURE DU MEMOIRE	5
➤ APPROCHE THEMATIQUE	6
CHAPITRE I : Le secteur des déchets en Algérie :	7
Introduction :	7
I - 1 Définitions et classification des différents types des déchets.....	7
I - 2 Les types des déchets :.....	9
I - 3 LES CARACTÉRISTIQUES PHYSIQUES :	10
I - 4 Les impacts des déchets sur l'environnement et la santé publique	12
I - 5 Modes de gestion de service public des déchets :	13
I - 6 Les Acteurs de la gestion des services des déchets :	15
I - 7 Cadre institutionnel et réglementaire :.....	19
I - 8 Financement de la gestion de service des déchets en algérie :	21
I - 9 Les techniques de gestion des déchets : présentation, technique, empirique et référence à l'Algérie	25
Conclusion :	30
CHAPITRE II : L'état de l'art	31
Introduction :	31
II - 1 Le Tableau de L'état de l'art « Ou en sommes-nous actuellement »	31

Synthèse :.....	39
➤ APPROCHE MANAGERIALE	40
CHAPITRE III : Management de communication :.....	41
Introduction :	41
III - 1 Généralités sur la notion communication et Management de communication : 41	
III - 2 la construction du plan de communication :.....	44
III - 3 Les méthodes des enquêtes :.....	50
➤ APPROCHE ANALYTIQUE	53
CHAPITRE IV : Présentation de l'ère d'étude.	54
Introduction :	54
IV - 1 Approche géographique de la ville de Constantine : une situation stratégique. 54	
IV - 2 Présentation de la ville nouvelle Ali Mendjeli :	54
IV - 3 ANALYSE URBAINE DE L'UNITE DE VOISINAGE N° 07	56
IV - 4 Approche urbaine	56
IV - 5 Approche climatique : de la ville nouvelle Ali Mendjeli	58
IV - 6 Approche socioéconomique :	59
IV - 7 Les acteurs de la gestion des déchets ménagers dans la ville nouvelle Ali Mendjeli :.....	67
CHAPITRE V : Questionnaire pour trouver des solutions aux problèmes de la gestion déchets : 73	
Introduction	73
V - 1 Les informations personnelles des interrogées :.....	73
V - 2 La gestion des déchets et la communication :	75
V - 3 Les Informations des Citoyens sur la Gestion des Déchets et les propositions : 80	
Synthèse :.....	82
CHAPITRE VI : Elaborer le plan de communication :.....	83
Introduction :	83
VI - 1 les objectifs de communication :	83
VI - 2 Positionnement et influence des parties prenantes :.....	83

TABLE DES MATIÈRES

VI - 3 Les messages: Motiver le public-cible vers l'objectif :.....	84
VI - 4 Liste des canaux disponibles :	84
VI - 5 Les contraintes :	86
VI - 6 Le calendrier des actions :	87
VI - 7 Plan de communication :	89
Synthèse :.....	90
Proposition et Recommandation :.....	91
Conclusion générale	93
BIBLIOGRAPHIE	95
ANNEXES.....	99

LISTE DES FIGURES

Figure 1: Méthodologie de la démarche.....	IX
Figure 2 : Flux financiers de la gestion de déchets municipaux en Algérie	24
Figure 3 : la théorie du <i>feed-back</i>	42
Figure 4 : le schéma de séparation message/canal.....	43
Figure 5 : tableau d'analyse des parties prenants	47
Figure 6 : Présentation de la ville nouvelle Ali Mendjeli	55
Figure 7 : SITUATION DE L'UNITE DE VOISINAGE N° 07.....	56
Figure 8 : schéma : de cohérence urbaine de Constantine.....	57
Figure 9 : Température et précipitations dans la ville de Constantine	58
Figure 10: le réseau routier de l'unité voisinage N°07	61
Figure 11 : typologie d'habitat d'unité de voisinage N° 7	63
Figure 12 : les équipements d'unité de voisinage 7	66
Figure 13 : Les points de collectes des déchets ménagers	70
Figure 14 : les circuit de collecte des déchets	71
Figure 15:Déchets produits par les ménages	75
Figure 16:la fréquence de dépôts exterieures de la poubelle	75
Figure 17: Période de déversement des poubelles	76
Figure 18 : Moyens utilisés pour déverser les déchets par les citoyens	76
Figure 19: Distance souhaitée par les habitants	77
Figure 20 : le responsable de l'évacuation de la poubelle	77
Figure 21: l'état actuel des rues et espaces publics	78
Figure 22: Passer du temps	78
Figure 23 : Meilleure moyens de sensibiliser les citoyens	79
Figure 24: Les Informations des Citoyens sur la Gestion des Déchets	80
Figure 25 : le point de vue de la population sur la gestion des déchets.	81

LISTE DES TABLEAUX

Tableau 1: L'état de l'art de la gestion des déchets.	38
Tableau 2: Les types des déchets	10
Tableau 3 : LA LONGUE VIE DES DECHETS ABANDONNES DANS LA NATURE	12
Tableau 4:Évolution du montant de la TEOM	22
Tableau 5 : Les premiers fondements d'un plan de communication	43
Tableau 6 : les cinq catégories en dehors de la communication marchande	46
Tableau 7 : Méthodes d'enquêtes et échantillonnage	51
Tableau 8 : Tableau n: la population d'unité de voisinage N°7	59
Tableau 9 :les équipements d'unité de voisinage 7	65
Tableau 10 : Les moyens humains et matériels d'E.G.U.V.A.M	69
Tableau 11: Identification des enquêtés	73
Tableau 12 : Liste des parties prenantes.	83
Tableau 13 : Tableau d'Analyse des parties prenantes .	84
Tableau 14 : Adaptation moyens/ Objectifs	85
Tableau 15 : Adaptation moyens/cibles	86
Tableau 16 : Le calendrier des actions	88

TABLE DES MATIÈRES

Tableau 17 : Plan de communication

90

LISTE DES ABRÉVIATIONS

E.G.U.V.A.M	L'établissement de gestion urbaine de la ville d'Ali Mendjeli
EPIC	Etablissement Public Caractère Industriel et Commercial
APS	Algérie Presse Service
AND	Agence Nationale des Déchets
SIG	Systemes d'Information Géographique
U.V.7	Unité voisinage 07
CET	Centre d'Enfouissement Technique .
TEOM	Taxe d'Enlèvement des Ordures ménagères
TAPD	Taxe sur les activités polluantes et dangereuses
PNAE-DD	Plan national d'action pour l'environnement et le développement durable
PROGDEM	Programme de gestion des déchets solides municipaux
PNAGDES	Plan national de gestion des déchets spéciaux