

**MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR
ET
DE LE RECHERCHE SCIENTIFIQUE**

**ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DE MANANGEMENT
ENSM.ALGER**

MASTER EN « Management par la qualité »

MEMOIRE DE FIN D'ETUDE

THEME

**Contribution à la certification d'un hôtel
Cas : Hôtel IBIS Alger.**

Présenté par : ZERDI Rafik

Encadré par : - Dr Mohammed.BAKALEM
- Jean-Jacques BOUCHOT

ANNEE 2013

Remerciements

Je tiens à remercier tout particulièrement mes promoteurs, en l'occurrence Monsieur Mohammed BAKALEM et Jean-Jacques BOUCHOT pour leurs précieux enseignements et orientations durant tout le travail

Je remercie également Yamina BOUMAZA pour m'avoir consacré son temps précieux et qui m'a guidé tout au long de la réalisation de ce travail.

Je tiens également à remercier ma mère pour m'avoir soutenu

Je tiens à remercier particulièrement M. Ahmed ZEKANE qui a été pour moi plus d'un prof

Je remercie mon cher ami Fayçal avec qui j'ai partagé des moments inoubliables

Je remercie toutes les personnes qui nous ont aidées, de près ou de loin, à la réalisation de travail.

Résumé

La qualité dans le secteur du tourisme est un axe incontournable pour la compétitivité. Le développement de ce secteur et constitue un avantage concurrentiel pour établissement touristique. Durant mon stage de fin d'étude effectué à l'hôtel IBIS Alger j'ai été amené à travailler sur la mise en place d'un système de management intégré Qualité et Environnement. L'objectif de cette démarche est d'une part de s'aligner sur les directives du groupe Accor dans le monde et de l'autre d'appliquer sa politique qualité et environnement, et de se positionner comme leader sur le marché en pleine expansion avec une qualité de prestation irréprochable dans son segment d'activité.

Nous allons tenter d'exposer à travers ce mémoire les éléments essentiels relatifs à la mise en place du système de management intégré et de la contribution et de l'impact que peut avoir une telle démarche sur le secteur du tourisme en Algérie.

Mots clés : Certification, SMI, ISO 9001, ISO 14001, Certification dans les services.

Abstract

The quality in the tourism industry is an unavoidable axis for the competitiveness and the development of that sector. It is a competitive advantage for tourism establishments.

During my internship I study conducted at the IBIS Algiers, I was brought to work on the implementation of an integrated management system Quality and Environment.

The objective of this approach is to line up on the Accor group guidelines all Over the world.

Likewise to enforce its quality and environmental policy one hand, and positioning itself as the leader in the expanding market with an impeccable quality of services in the its business segment.

Through that memory, We will try to expose the key elements regarding the implementation of the integrated management system and contribution and the potential impact of such a move on the tourism industry in Algeria.

Key Words : Certification, IMS, ISO9001, ISO14001, Services certification.

ملخص

تعتبر الجودة/ النوعية في قطاع السياحة المحور الرئيسي للقدرة التنافسية لذا يمثل تطوير هذا القطاع ميزة تنافسية للمؤسسات السياحية

أثناء أداء تدريب نهاية الدراسة بفندق بالجزائر قمت بدراسة كيفية تطبيق نظام الإدارة الجودة والبيئة

الهدف من هذا النهج هو المحاذاة مع المبادئ التوجيهية لمجموعة أكور في مختلف أنحاء العالم وتنفيذ سياسة الجودة والبيئة من جهة و رفع مكانتها كشركة رائدة في مجال السوق المتنامية بنوعية لا تشوبها شائبة من الخدمة في شريحة نشاطها من جهة أخرى

من خلال هذه الدراسة سنحاول عرض العناصر الجوهرية فيما يتعلق بتطبيق نظام الإدارة المتكاملة والأثر المحتمل لمثل هذه الخطوة على قطاع السياحة في الجزائر

قائمة المصطلحات الأساسية:

المطابقة، أنظمة الإدارة المندمجة، إيزو9001، إيزو14001، المطابقة في الخدمات.

Liste des tableaux

Tableau : N°01. Les potentialités et les contraintes de l'établissement.....	15
Tableau : N°02. Brève présentation de l'ISO9001 & ISO1400.....	26
Tableau : N°03. Principes d'un Système de Management.....	27
Tableau : N°04. Tableau récapitulatif des processus.....	33
Tableau : N°06. Bilan des comparaisons avec le groupe.....	38

Liste des Schémas

Schéma : N°01. Tableau des marques ACCOR.....	11
Schéma : N°02. Programme PLANET 21.....	25
Schéma : N°03. Structure du système de management intégré.....	30
Schéma : N°04. Cartographie des processus.....	32

Sommaire

Résumé.....	3
Abstract	3
Sommaire.....	6
Introduction	8
Chapitre 1 : Présentation de l'établissement IBIS Alger Aéroport	10
1.1 Présentation du groupe Accor.....	11
1.2 La chaine d'hôtellerie IBIS au sein du Groupe Accor	12
1.3 Hôtel IBIS Alger	12
1.4 Les services de l'hôtel IBIS Alger	12
1.4.1 Hébergement	13
1.4.2 Le restaurant.....	14
1.4.3 Le Bar.....	14
1.5 Les potentialités et les contraintes de l'établissement	15
1.6 Les objectifs de l'Hôtel.....	16
1.7 Les enjeux de la certification.....	17
1.8 Méthodologie de travail	18
2.1 La certification d'un système de management intégré qualité et environnement. 21	
2.2 Engagement de l'hôtel IBIS Alger	22
2.2.1 Engagement de l'établissement vis-à-vis de qualité	22
2.2.2 Engagement vis-à-vis l'environnement	22
2.3 Système de Management Intégré IBIS	26

2.3.1	Présentation de ISO9001 & ISO14001	26
2.3.2	Principes du Système de Management intégré IBIS	27
2.3.3	Politique qualité et politique environnementale	28
2.3.4	Présentation du système de management intégré IBIS	29
2.3.5	Périmètres de certification et exclusion Qualité / ISO 9001	30
2.3.6	Cartographie du Système de Management Intégré ibis	32
2.3.8	Bilan.....	38
2.4	L’impact de la certification sur le secteur du tourisme en Algérie.....	40
2.4.1	La traçabilité des informations.....	40
2.4.2	La compétitivité	40
2.4.3	La formation.....	41
2.4.4	Le développement durable (empreinte environnementale).....	41
	Conclusion.....	43
	ANNEXES	45
	Bibliographie.....	48

Introduction

le secteur du tourisme en Algérie s'appuie aujourd'hui sur une forte volonté de l'état pour sa modernisation et pour son développement en raison de son attractivité, grâce à la géographie diversifiées et les atouts naturels dont bénéficie le pays, d'une part, et le nombre croissant de la clientèle d'affaire dû à la dynamique économique que vit l'économie algérienne. Cette volonté s'est traduite sur terrain par un schéma directeur d'aménagement du tourisme SDAT 2025 développé lors des "Assises Nationales et Internationales du Tourisme».

On note qu'à la fin de l'année 2015, l'Algérie compte disposer de 50 000 lits qui seront mis en service selon programme du ministère du tourisme Algérien¹, une démarche qui ouvrira le champ à la compétitivité dans le secteur, et de ce fait la qualité est un gage essentiel, et constitue un avantage concurrentiel.

Selon une étude réalisée par AFNOR (Association Française de Normalisation), sur des groupes d'établissements hôteliers, les hôtels certifiés affichent une rentabilité plus élevée que les non certifiés. En effet, on constate un écart de chiffre d'affaires de 23 % entre les deux groupes en faveur des hôtels certifiés et une rentabilité plus élevée et moins aléatoire que les non certifiés.

C'est dans le cadre de la politique qualité et de la politique environnementale du groupe Accor dans le monde et afin de tirer un avantage du contexte ainsi présenté, que l'hôtel IBIS Algérie s'est lancé dans une démarche de certification ISO 9001 et ISO 14001.

Au cours de mon stage de fin d'étude au sein de cet établissement, j'ai été amené à travailler sur le projet de mise en place d'un système de management intégré qualité et environnement, ce qui m'a donné l'opportunité de travailler sur le déploiement de celui-ci et de contribuer à différentes étapes de son implémentation, et de traiter ainsi le thème de la contribution de la certification d'une structure de service dans un groupe.

Le processus de certifications aux normes internationales par les organismes accrédités garantit la conformité des systèmes des organismes certifiés aux exigences de ces normes-là, or, celles-ci ne vise ni l'uniformité des structures des systèmes, ni l'uniformité de la

¹ Ministère du tourisme Algérien

documentation, et il serait intéressant de voir dans ce cas, si la certification d'une filiale d'un groupe au service identique dans toutes ses entités, découlerait sur un système identique ou serait différente d'un pays à une autre.

Et c'est ainsi que s'est formée la problématique aux termes suivants :

- la conception d'un système de management de la qualité d'une structure dans un groupe aux présentations identiques s'aligne d'avantage sur le système de management du groupe ou sur son environnement ?

De cette problématique apparaissent les sous questions suivantes :

- Quels sont les éléments identiques des systèmes de management entre les différentes structures ?
- Quels sont les différences de ces systèmes-là entre les différentes structures et à quoi sont-elles dues ?

Le mémoire se décompose alors en deux parties :

La première partie est consacrée à la présentation de l'organisme d'accueil, son histoire, son implémentation ainsi que son organisation ou l'organigramme et les différents services seront présentés, et la deuxième partie traitera les différents point relative à notre sujet à savoir la certification et ses différente étapes ainsi que son impact sur le tourisme en Algérie.

Chapitre 1 : Présentation de l'établissement IBIS Alger Aéroport

Nous allons présenter dans la première partie de ce chapitre l'organisation de l'hôtel IBIS Alger qui débutera par une présentation du groupe Accor, ensuite nous enchaînerons avec la présentation de l'établissement Hôtelier en Algérie, des structures dont il dispose et de ses services et nous. La méthodologie de travail choisi sera présentée dans le seconde partie du ce chapitre.

1.1 Présentation du groupe Accor²

Accor est le premier opérateur hôtelier mondial, leader en Europe est présent dans 92 pays avec près de 3 500 hôtels et 450 000 chambres.

Avec plus de 160 000 collaborateurs sous enseignes Accor à travers le monde, le Groupe met au service de ses clients et partenaires son savoir-faire et son expertise acquis depuis près de 45 ans.

Le groupe Accor présente un portefeuille de marques diversifié qui correspond à plusieurs catégories de clientèles.

Schéma : N°01. Tableau des marques ACCOR.



Source : <http://www.accor.com/fr/groupe/accor-en-bref.html> consulté le 25/02/2013.

² <http://www.accor.com/fr/groupe/accor-en-bref.html> consulté le 25/02/2013 à 17h28.

1.2 La chaine d'hôtellerie IBIS au sein du Groupe Accor³

Ibis est le leader européen de l'hôtellerie économique avec plus de 950 hôtels dans le monde. Le standard ibis garantit à ses clients partout dans le monde une offre homogène: une chambre moderne, connectée et insonorisée et une literie innovante.

Depuis sa création en 1974, le réseau ibis connaît un rythme de croissance dynamique et compte aujourd'hui 983 hôtels, 121 004 chambres dans 58 pays⁴.

En 2007, la marque a lancé un programme de développement très ambitieux dont l'objectif est de renforcer sa position de leader en Europe et d'intensifier sa présence sur les marchés émergents, notamment en Asie, en Amérique Latine, en Europe de l'Est, en Afrique, et sur les marchés matures tels que la Nouvelle Zélande et l'Australie.

Un engagement pour la qualité de service

Ibis a été la première marque hôtelière économique à recevoir, dès 1997, la certification qualité ISO 9001. Cette norme internationale porte sur la qualité du service d'accueil jour et nuit, de l'hébergement, de la petite cuisine ibis, du petit déjeuner de 4h à midi et du service de bar. Aujourd'hui, 758 hôtels ibis dans 21 pays sont certifiés ISO 9001 soit 84% du réseau.

1.3 Hôtel IBIS Alger

Situé dans la zone aéroportuaire d'Alger, l'hôtel IBIS Alger Aéroport repose sur une superficie de 8 020 m², dont 3 427 m² bâtie, le reste de la surface partagé entre jardin et parking. La construction du bâtiment a débuté en Septembre 2006.

Inauguration : Le 27 Janvier 2009 à Alger a eu lieu l'inauguration de l'hôtel IBIS Alger Aéroport, le premier hôtel IBIS en Algérie. L'ouverture officielle en date du 08 Février 2009

1.4 Les services de l'hôtel IBIS Alger

On note que la restauration à l'hôtel IBIS Alger est disponible 24h / 24h et 7 jours / 7 jours, en cas de fermeture du restaurant et du bar pour les arrivées tardives ou les départs en pleine nuit, IBIS garantit boissons et restauration légère, chaude et froide, et :

³ <http://www.accor.com/fr/marques/carnet-des-marques/ibis.html> consulté le 25/02/2013 à 17h28.

⁴ Parc hôtelier Accor au 31/12/2012.

- Accueil 24h/24
- Hôtel est entièrement climatisé
- Doté d'un parking privé et gratuit
- Une bagagerie est à la disposition des clients.

1.4.1 Hébergement

L'hôtel IBIS Alger propose des chambres insonorisées climatisées et toutes équipées de WIFI (connexion Internet sans fil), dont des chambres avec accès handicapés, avec un lit douillet et une salle de bain fonctionnelle.

L'hôtel IBIS est doté de 264 chambres dites « Coquelicot » dont cinq (5) chambres à mobilité réduite (accès handicapés).

Chambres :

- 264 chambres « Coquelicots » avec parquet,
- 232 chambres Standard d'une superficie de 17m²
- 32 chambres Familiales d'une superficie de 18m²
- 64 chambres à 2 lits séparés
- 31 chambres à grand lit avec banquette enfant (3ème place)
- 5 chambres avec accès handicapés
- 164 chambres à grand lit.

Elles sont entièrement équipées :

- D'un téléviseur écran plasma LCD : des chaînes multiples avec cinq (5) langues étrangères ;
- Coffre-fort : pour les objets de valeurs des clients ;
- Espace bureau avec chaise et téléphone : considéré comme espace de travail pour la clientèle d'affaires ;
- Une connexion Internet sans fil « WIFI » ;
- Un climatiseur ;
- Parquet au sol ;
- Une salle de bain avec cabinet douche.

- De couette de lit et de « stores occultants » garantissant l'obscurité et améliorant l'isolation thermique.

1.4.2 Le restaurant

A l'hôtel IBIS Alger, il y a un seul restaurant situé au rez de chaussée nommé « SUD & COMPAGNIE », d'une capacité de 100 couverts. Il offre des mets raffinés et un service de haute gamme.

Le restaurant propose une carte diversifiée, qui se compose de quatre (4) menus différents aux saveurs méditerranéennes : « Algérien, Italien, Espagnol, Provence », et permet aux clients un grand choix entre diverses variétés

1.4.3 Le Bar

Le Bar de l'hôtel IBIS à une capacité de 80 personnes équipé d'un grand téléviseur écran plasma.

A l'hôtel IBIS il y a deux (2) terrasses aux extrémités du Bar et du restaurant.

A la terrasse du Bar, on sert les glaces et les Encas, quant à la terrasse du restaurant est réservée pour les clients qui aiment une dégustation en plein air.

1.5 Les potentialités et les contraintes de l'établissement

Tableau : N°01. Les potentialités et les contraintes de l'établissement.

Potentialités	Contrainte
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Huit (8) étages avec 261 chambres dont : <ul style="list-style-type: none"> - 232 chambres standard ; - 27 chambres familiales ; - 05 chambres accès handicapés. ➤ Le rapport qualité/ prix ; ➤ Continuité de service « accueil et restauration 24h/24 » ; ➤ Petit déjeuner de 4h à 12h ; ➤ Encas chauds et froids 24h/24 ; ➤ La variété du restaurant ; ➤ Business corner ; ➤ Accès Internet « WIFI » et connexion 24h/24 dans tout l'hôtel ; ➤ Carte de fidélité pour les clients fidèles et possibilité de remise « 10% sur le séjour client » et autres avantages (possibilité de réservation j - 2) ; ➤ Différentes modalités de paiement (espèce, chèque, carte bancaire visa /master/ américain express.) ; ➤ Engagement vers l'environnement ; ➤ Le contrat Satisfaction 15 minutes « dans tout l'hôtel (le temps maximum pour apporter au client une solution si un petit problème dont l'hôtel pourrait être responsable, au cas ou il ne pourrait pas remplir ce contrat... le client sera invité !) ; ➤ Service blanchisserie ; 	<ul style="list-style-type: none"> ➤ L'hôtel dispose d'un petit hall (le lobby) ; ➤ Petit restaurant 100 couverts par rapport à la capacité d'hébergement de l'hôtel (261 chambres) ; ➤ Petite réception et encombrante vue le nombre des clients qui fréquentent l'hôtel ; ➤ Standard non disponible 24h /24 (opérationnel de 07h à 23h, ensuite le relais est pris par la réception jusqu'à 07 h 00)

<ul style="list-style-type: none"> ➤ Navette de l'hôtel vers l'aéroport gratuite ; ➤ Station taxi ; ➤ Parking extérieur gratuit. ➤ Le livre d'or est disponible à la réception ainsi q'un registre pour les réclamations des clients. 	
---	--

Source : Elaboré par nous-même.

1.6 Les objectifs de l'Hôtel

- ✓ Fournir les efforts nécessaires pour atteindre les objectifs fixés,
- ✓ Favoriser le développement personnel et professionnel de chacun par la communication interne et la formation permanente,
- ✓ Rendre transparentes les sources d'erreurs et d'inefficacités et prévenir leurs apparitions,
- ✓ Se forger une réputation nationale avérée grâce à l'adaptation aux exigences de l'économie de marché,
- ✓ Offrir le meilleur des services grâce à une standardisation de la présentation de l'établissement,
- ✓ La recherche de la satisfaction des clients,
- ✓ Offrir des services rapides et de bonnes qualités,
- ✓ Se doter d'équipes totalement dévouées au bien être des clients,
- ✓ Assurer une hygiène irréprochable.

Pour s'adapter à la demande des clients, l'établissement IBIS a fait appel à des cuisiniers, pâtisseries et restaurateurs qualifiés, dans le but d'un contrôle permanent de l'hygiène et de la sécurité alimentaire.

1.7 Les enjeux de la certification

la mise en œuvre d'une certification est la meilleure manière d'appliquer, de pérenniser et de crédibiliser ses engagements, que soit vis-à-vis de la Qualité ou de l'Environnement.

En effet, une certification permet de :

➤ Structurer l'engagement de l'établissement

Une certification implique de lister et structurer l'ensemble des actions à mettre en œuvre pour garantir la Satisfaction Client et/ou la Préservation de l'environnement

Ainsi, ceci permet de :

- Savoir concrètement ce qui doit être fait ;
- Appliquer les actions de la meilleure manière avec les outils nécessaires ;
- Etre certain de ne rien oublier ;
- Etre efficace dans la mise en œuvre des actions.

➤ Renforcer engagement de l'établissement

Une certification oblige une démarche approfondie basée sur le principe d'amélioration continue, couvrant l'ensemble des actions liées à la satisfaction client ou liées aux enjeux environnementaux.

En effet ceci stipule une :

- Implication des services : Hébergement, restauration, réception, achats, RH, ... ;
- Prise en compte des enjeux : eau, énergies, déchets, eaux usées, ;
- Respect de la législation environnementale.

➤ **Optimiser l'engagement**

La certification oblige la mise en œuvre d'un système de management efficace, et cette efficacité se réalise :

- En donnant une vision complète des actions à mettre en place ;
- En proposant de procédures stables qui concentrent des années de savoir-faire et d'amélioration
- En les organisant et en les mettant à disposition en un point unique
- En clarifiant une fois par an les objectifs d'amélioration

➤ **Pérenniser l'engagement**

Ci-dessous sont présentées des actions/exigences d'une certification permettant de garantir la pérennité de l'engagement de l'établissement :

- Des audits réguliers par l'organisme de certification
- L'exigence de se fixer annuellement des objectifs d'amélioration
- L'exigence de suivre régulièrement l'application des plans d'actions et l'atteinte des objectifs.
- L'exigence de maintenir la sensibilisation/formation de l'ensemble des collaborateurs

➤ **Crédibiliser notre engagement**

Cette crédibilité est garantie par des audits externes réguliers. Elle est fondamentale lors de communications externes car elle donne une preuve de la réalité de notre engagement.

Une certification est de plus en plus un critère de choix pour les clients

1.8 Méthodologie de travail

La méthodologie de travail s'est établie sur deux 2 phases :

Une première phase de recherche dans laquelle nous avons pris connaissance des exigences des normes internationales ISO 9001v.2008 et ISO 14001 v.2004, la démarche et les

différentes étapes à suivre pour la démarche de certification ainsi que sur l'organisme d'accueil, les services qu'il propose, et la logique de son organisation.

La deuxième phase était plutôt exploratrice sur les deux systèmes de management Qualité et environnement, leur implémentation et une démarche comparative où nous avons essayé de dégager les similitudes et les différences dans la structure des services, et l'organisation avec celle du groupe.

Chapitre 2 : la certification de l'Hôtel IBIS.

Nous allons entamer ce chapitre avec quelques notions relatives à notre sujet en premier lieu, nous présenterons ensuite la conception du système de management intégré Qualité et environnement en second lieu, et nous finaliserons avec l'impact de la certification de l'Hôtel IBIS sur l'Algérie.

2.1 La certification d'un système de management intégré qualité et environnement

« Constitue une certification de produit ou de service l'activité par laquelle un organisme, distinct du fabricant, de l'importateur, du vendeur ou du prestataire, atteste à la demande de celui-ci qu'un produit ou un service est conforme à des caractéristiques décrites dans un référentiel et faisant l'objet de contrôles. »⁵

La certification de système couvre essentiellement la maîtrise des processus qui permettent la réalisation des produits ou services. Une telle certification a pour objet d'attester que l'organisme met effectivement en œuvre un système de management de la qualité conforme à un référentiel pour une gamme de fournitures donnée.

On parle d'une certification d'un système de management intégré QE quand l'organisme cherchant la certification se fait certifier sur la norme de système de management environnementale (ISO 14001) en plus de la norme de système de management de la qualité qui est plus répondeuse

Il faut citer bien sûr la norme ISO 14001 (2004) qui concerne les impacts des activités, produits et procédés sur tous les aspects environnementaux (air, eau, sol, déchets, bruits, etc.) d'un site ou d'une activité spécifique. Cette norme imposant le respect de toutes les exigences légales, le candidat à la certification est obligé de vérifier que ses activités, produits et procédés sont conformes à ces exigences légales et, le cas échéant, de faire en sorte de les mettre en conformité. Comme la 9001, il s'agit d'une norme d'exigences.⁶

Pour ce qui concerne la qualité et l'environnement, le nombre de points communs des référentiels soit très important (système documentaire, maîtrise des documents, formation, audits, actions correctives et préventives, revue de direction, etc.) l'intégration des systèmes n'est pas toujours facile à réaliser.

⁵ M. CATTAN, « Pour une certification qualité gagnante », Edition AFNOR, 2009, page 36

⁶ Idem, page 45

2.2 Engagement de l'hôtel IBIS Alger

2.2.1 Engagement de l'établissement vis-à-vis de qualité

Ils sont au nombre de 11 raisons que nous avons énumérées dans les points suivants:

- IBIS une marque leader: se doit d'être, plus que tout, irréprochable sur sa qualité.
- le caractère rassurant, la garantie d'une marque, le client doit retrouver toujours le même niveau de qualité.
- IBIS est une marque économique: ne jamais sur-promettre. La non qualité coûte cher.
- La qualité au cœur de notre mission: « Ibis prend soin des gens qui voyagent en leur donnant accès à des solutions d'hébergement sûres et respectueuses du client et de l'environnement.
- De notre business model: La définition et le respect de nos procédures à tous les niveaux de l'entreprise limite les erreurs, simplifie le travail dans l'hôtel et permet ainsi de garantir le respect de notre business model économique. La « non qualité » est source de sur-dépense.
- IBIS une marque concept: Elément de différenciation certifiée :
- Parce qu'il est encore nécessaire de rassurer sur les basiques du métier, mais qu'il faut pour autant des leviers de différenciation.
- Les clients sont et seront de mieux en mieux informés et la certification les rassure: c'est l'élément de preuve que nos promesses sont tenues de la même manière partout et tout le temps.
- IBIS une marque innovante: La qualité de service sera demain le seul véritable avantage concurrentiel.
- IBIS une marque à visage humain: la certification valorise le travail et l'engagement rigoureux mis en place et délivré au jour le jour par nos équipes.
- IBIS franchiseur: Vendre la certification comme une véritable valeur ajoutée et l'utiliser comme un outil de contrôle de notre qualité.

2.2.2 Engagement vis-à-vis l'environnement

Le programme planet 21

PLANET 21, ce sont les 21 engagements pris par Accor en faveur du développement durable. Ces 21 engagements sont structurés autour de 7 grands thèmes : santé, nature,

carbone, innovation, développement local, emploi, dialogue, assortis d'objectifs chiffrés à fin 2015. Avec ce programme-là, le groupe met l'hospitalité durable au centre de sa stratégie, de son développement et de l'innovation du Groupe.

Les enjeux du Développement Durable

A l'échelle de la planète, le développement économique et humain s'accompagne d'une pression de plus en plus forte sur les ressources naturelles de la planète et génère aussi des déséquilibres et des dysfonctionnements importants qui affectent les Hommes :

- La production d'énergie primaire a doublé en 35 ans
- Les émissions humaines de gaz à effet de serre devraient entraîner une augmentation de la température de 1,4°C à 5,8°C au cours du 21^{ème} siècle
- 4 milliards de personnes vivront en 2050 dans des pays manquant d'eau
- 90% des eaux usées des pays en voie de développement ne sont pas traitées
- 25% des mammifères et 20% des poissons sont menacés de disparition

Face à ces défis mondiaux, tous les acteurs de la vie quotidienne sont potentiellement responsables mais aussi moteurs de changement. Et En tant qu'hôteliers, l'organisme est dans une position privilégiée pour créer une dynamique positive avec tous ceux qui nous entourent : nos collaborateurs, nos clients, nos fournisseurs et nos partenaires locaux.

Le programme PLANET 21 un avantage compétitif pour l'hôtel

Le programme PLANET 21, c'est un instrument de conquête pour le Groupe et ses Marques qui permet de répondre aux nouvelles attentes des clients. Le baromètre clients mené dans 6 pays par le Groupe et publié en juin 2011 avait notamment montré que 76 % des clients sont sensibles au développement durable. Plus de 1 client sur 2 affirme même prendre en compte le développement durable lors du choix d'un hôtel.

Il est également un levier fort de mobilisations des collaborateurs. Le développement durable permet aux collaborateurs de mettre en œuvre :

- Dans l'hôtel des pratiques responsables qui donnent du sens à leur engagement professionnel et créent fierté et motivation.

- Un engagement sérieux en matière de développement durable crée de l'intérêt pour l'hôtel et permet de plus en plus d'attirer les meilleurs professionnels de l'hôtellerie.
- Il permet également de lier des contacts avec les parties prenantes locales (association, collectivités), dans le cadre d'actions locales, qui favorisent l'intégration de l'hôtel dans son environnement.

Enfin, ce dernier favorise la performance économique des hôtels en mettant l'accent sur :

- Les consommations d'eau, d'énergie ou encore la valorisation des déchets. Autant d'économies qui génèrent des économies financières.
- Le suivi de la réglementation environnementale permet également d'anticiper les nouvelles obligations et de se mettre aux normes en évitant les surcoûts de dernières minutes (réglementation thermique, obligation de reporting,)

Dans le cadre du programme PLANET 21, la certification ISO 14001 est un outil capital pour :

- ✓ Garantir le progrès continu en matière de développement durable
- ✓ Assurer une forte crédibilité à la démarche de nos hôtels

Schéma : N°02. Programme PLANET 21.

 Santé	1. Garantir des intérieurs sains
	2. Promouvoir une alimentation responsable
	3. Prévenir les maladies
 Nature	4. Réduire nos consommations d'eau
	5. Développer le recyclage des déchets
	6. Préserver la biodiversité
 Carbone	7. Réduire nos consommations d'énergie
	8. Réduire nos émissions de CO ₂
	9. Développer les énergies renouvelables
 Innovation	10. Favoriser l'éco-conception
	11. Faire progresser le bâtiment durable
	12. Introduire des offres et technologies durables
 Local	13. Protéger l'enfance face aux abus
	14. Développer des filières d'achats responsables
	15. Préserver les écosystèmes
 Emploi	16. Faire progresser nos collaborateurs
	17. Faire de la diversité une richesse
	18. Améliorer la qualité de vie professionnelle
 Dialogue	19. Conduire nos affaires avec transparence
	20. Engager nos hôtels franchisés et managés
	21. Partager notre démarche avec nos fournisseurs

Source : Documents internes à l'entreprise.

2.3 Système de Management Intégré IBIS

2.3.1 Présentation de ISO9001 & ISO14001

La norme ISO 9001 spécifie les exigences relatives au système de management de la qualité lorsqu'un organisme :

- a) doit démontrer son aptitude à fournir régulièrement un produit conforme aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables,
- b) vise à accroître la satisfaction de ses clients par l'application efficace du système, y compris les processus pour l'amélioration continue du système et l'assurance de la conformité aux exigences des clients et aux exigences légales et réglementaires applicables.⁷

Quant à la norme ISO 14001, elle spécifie les exigences relatives à un système de management environnemental permettant à un organisme de développer et de mettre en œuvre une politique et des objectifs, qui prennent en compte les exigences légales et les autres exigences auxquelles l'organisme a souscrit et les informations relatives aux aspects environnementaux significatifs. Elle s'applique aux aspects environnementaux que l'organisme a identifiés comme étant ceux qu'il a les moyens de maîtriser et ceux sur lesquels il a les moyens d'avoir une influence. Elle n'instaure pas en elle-même de critères spécifiques de performance environnementale.

Tableau : N°02. Brève présentation de l'ISO9001 & ISO1400.

ISO9001	ISO14001
Certification Qualité	Certification Environnementale
Implique la mise en œuvre d'un Système de Management de la Qualité (SMQ)	Implique la mise en œuvre d'un Système de Management de l'environnement (SME)

⁷ ISO 9001V.2008 page 9

Certifications Internationales
Applicable à toutes Activités/Entreprise

Source : Elaboré par nous-même.

2.3.2 Principes du Système de Management intégré IBIS

En lien avec la Stratégie et les Objectifs de l'établissement, le système de management est composé de 3 types de documents/outils :

Tableau : N°03. Principes d'un Système de Management.

Documents/Outils Opérationnels	Documents/Outils de Management	Document/Outils de contrôle
<p>Des actions concrètes...</p> <p>Qui fait Quoi Comment</p> <p>Quand...</p> <p>Exemples:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Liste de l'ensemble des actions à appliquer par le service "Hébergement" - Outil de contrôle des chambres 	<p>Analyser les résultats et garantir un suivi/réaction</p> <p>Exemples :</p> <p>Analyser les résultats de l'audit produits 1 services, fixer un plan d'actions, suivre l'application du plan d'actions, fixer un objectif de résultat pour l'année suivante</p>	<p>Mesurer la performance/ conformité des hôtels</p> <p>Exemples :</p> <p>Audit ISO : Vérification de l'application des actions listées dans les documents/ outils opérationnels (ex : Est-ce que le contrôle journalier des chambres est réalisé et suivi?)</p>

Source : Elaboré par nous-même.

2.3.3 Politique qualité et politique environnementale

Politique qualité

Ibis, première chaîne d'hôtels économiques **certifiés ISO9001**, agit pour offrir à tous ses clients dans tous ses hôtels un service hôtelier constant et ceci en respectant les engagements de la marque suivants :

- *La rapidité des formalités d'enregistrement*
- *Un accueil sans interruption de jour comme de nuit*
- *La bonne gestion et le respect de la réservation*
- *Des équipes accueillantes et professionnelles*
- *Une chambre propre, calme, à la bonne température et confortable*
- *Une salle de bain dont l'hygiène est irréprochable*
- *La proposition d'une offre de restauration 24h24 et 365 jours par an*
- *La possibilité de prendre un petit déjeuner de 4h00 à 12h00*
- *Une sécurité sans défaut*
- *Une facturation transparente et sans surprise*

Ibis s'engage contractuellement avec chacun de ses clients à travers le **contrat de satisfaction 15 minutes**.

Ibis invite chaque client à immédiatement signaler tout problème qui pourrait survenir.

Si l'hôtel est responsable et si le temps de résolution du problème est supérieur à 15 minutes, la prestation concernée est offerte au client.

Pour atteindre ses objectifs, ibis :

- *Recrute et forme l'ensemble de ses collaborateurs avec le souci premier d'atteindre ses objectifs qualité et d'encourager le développement de leurs compétences.*
- *Se fixe annuellement des objectifs d'amélioration de la qualité mesurables et cohérents.*
- *Réalise des contrôles réguliers et rigoureux dans chacun de ses établissements pour s'assurer que ses engagements soient tenus.*
- *Met en place une organisation qui se remet en question de manière permanente à tous les niveaux de la hiérarchie.*
- *Associe ses sous-traitants et ses fournisseurs dans sa démarche qualité.*
- *Applique et actualise son Système de Management Qualité.*

Politique environnementale

Depuis 2004, ibis renforce son engagement dans le développement durable en choisissant la certification environnementale internationale **ISO14001**. Première chaîne d'hôtels économiques certifiée **ISO14001**, ibis agit pour :

- *Offrir à ses clients un service hôtelier qui améliore de façon continue son impact environnemental, en particulier :*
 - *en maîtrisant et en réduisant ses consommations d'eau et d'énergie*
 - *en recyclant et en valorisant ses déchets*
- *Les informer des actions menées et leur proposer de s'impliquer*
- *Etre en conformité avec les exigences réglementaires locales et nationales*
- *Prévenir les risques de pollution des eaux, des sols ou de l'air*

Pour atteindre ces objectifs, ibis :

- *Sensibilise et forme l'ensemble de ses collaborateurs à intégrer la préservation de l'environnement dans leur métier*
- *Associe ses sous-traitants et ses fournisseurs*
- *Applique et actualise son Système de Management Environnemental*
- *Applique la Charte 21*

Cet engagement s'inscrit dans PLANET 21, le programme de développement durable d'Accor.

On relève que les politiques qualité et environnement sont les même dans tous les groupe et quel que soit le pays dans lequel l'hôtel est implémenté, ce dernier est tenu à la respecter ses engagements.

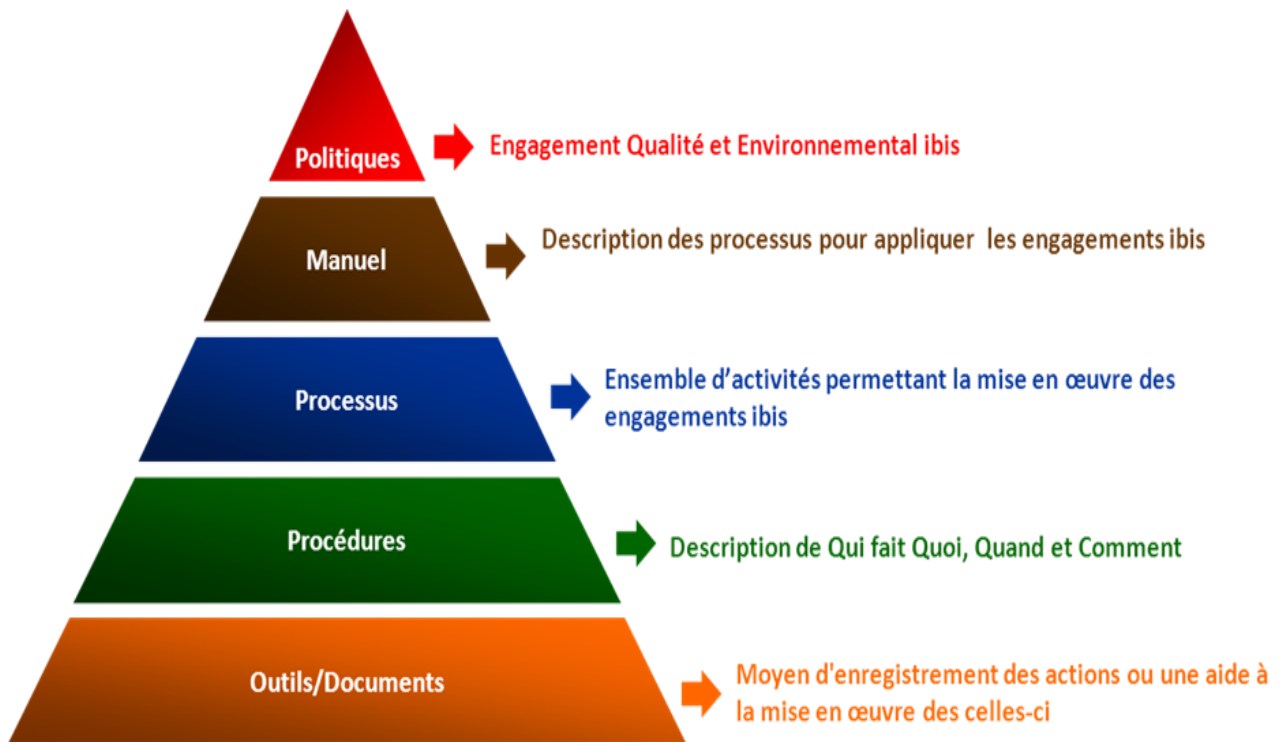
2.3.4 Présentation du système de management intégré IBIS

Le Système de Management Intégré ibis est un système permettant de gérer la Qualité et l'Environnement, et ainsi obtenir la certification ISO9001 et ISO1400& et son contenu est fixé en cohérence avec :

- Le Cœur métier d'Ibis
- Le programme Développement Durable Accor : PLANET 21

Le système est structuré en plusieurs niveaux :

Schéma : N°03. Structure du système de management intégré.



Source : document Interne à l'entreprise.

Le système est composé de 9 processus articulés au autour du client et de 4 principes clés:

- Services **attendus** par le client et enjeux environnementaux
- Services **promis** et engagement environnemental de la marque
- Services et Performance environnementales **délivrés**
- Image de marque **perçue** (Qualité et Environnement)

2.3.5 Périmètres de certification et exclusion Qualité / ISO 9001

Le système s'applique à l'ensemble des domaines d'activité d'IBIS et concerne l'intégralité de son personnel.

Les périmètres certifiés sont :

- Hébergement et accueil 24/24
- Restauration
- Petit Déjeuner lève tôt
- Petit Déjeuner lève tard
- Petit déjeuner Buffet
- Bar
- En Cas 24/24

On note qu'à la différence de l'hôtel IBIS Algérie, la restauration est exclue du périmètre de certification ISO 9001 dans le groupe.

Explication : Le restaurant est un service annexe au métier d'hôtelier d'IBIS que soit il n'est pas délivrés dans 100% de ses hôtels soit il est externalisé.

Tous les hôtels ibis n'ont pas systématiquement de restaurant Cette activité est volontairement peu standardisée d'un pays à l'autre.

Environnemental / ISO 14001

Concernant le système de management environnemental Les périmètres certifiés sont :

- Hôtellerie
- Restauration

Exclus Du périmètre de certification ISO 14001 :

- La construction

Explication : La construction est exclue pour 2 raisons : Chez ibis, la norme ISO 14001 est appliquée aux hôtels en exploitation ; elle ne concerne pas les hôtels dans la phase de construction.

- Antériorité de la construction du bâtiment (peu ou pas de marge de manœuvre)
- Pour une ouverture, l'hôtel a un délai défini pour mettre en œuvre la certification.

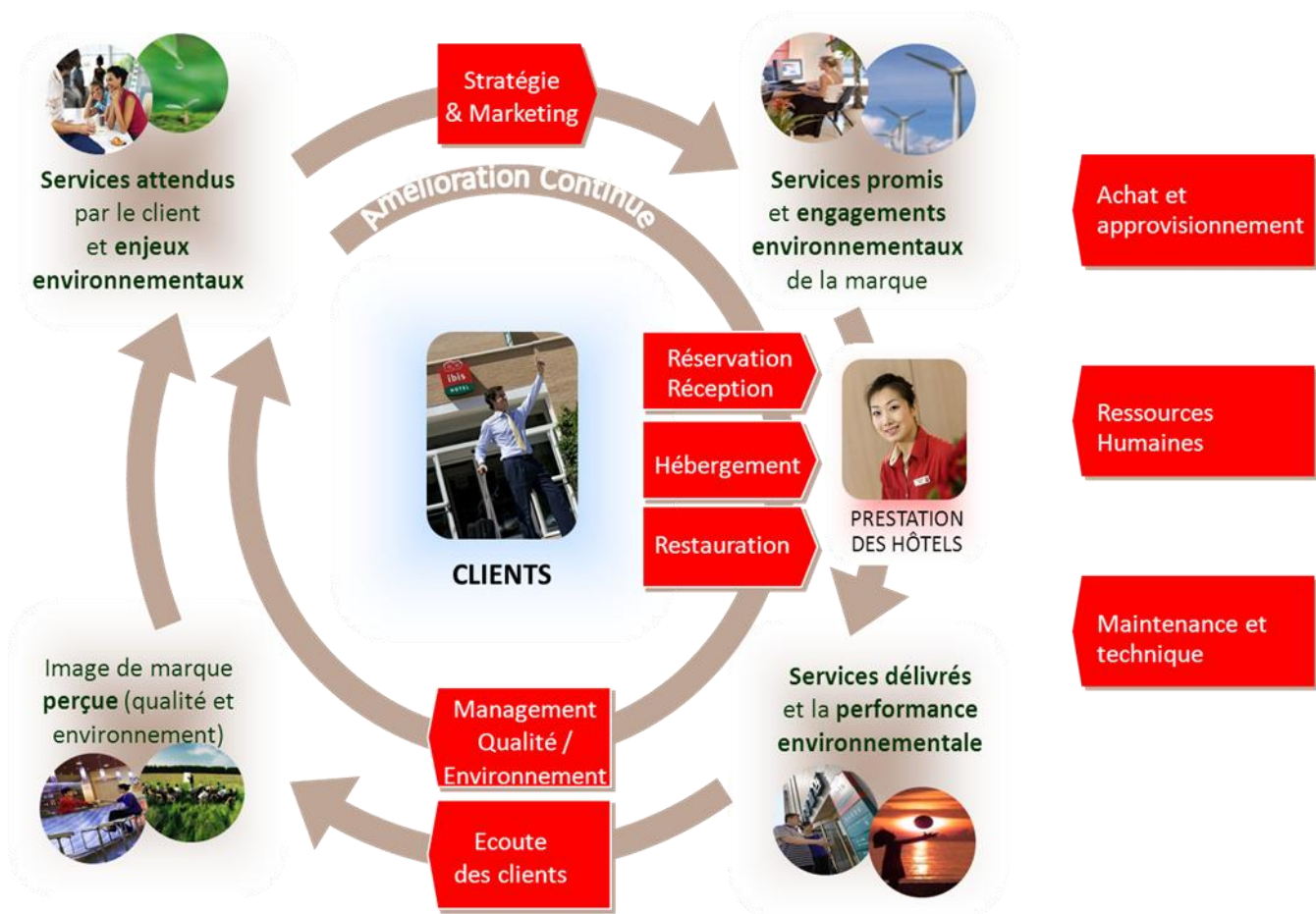
Malgré cette exclusion, ibis insiste pour que les constructions soient réalisées dans le respect de la réglementation locale et dans le souci de la réduction de l'impact

environnemental lors de travaux et concernant celle-ci la démarche est la même dans tous les établissements du groupe dans le monde

2.3.6 Cartographie du Système de Management Intégré ibis

IBIS a identifié pour le bon fonctionnement de son hôtel et la satisfaction permanente de ses clients la cartographie de processus suivante :

Schéma : N°04. Cartographie des processus.



Source : document Interne à l'entreprise.

Ces processus sont décrits dans des "Fiches processus». Un exemple est présenté dans l'annexe 1§ du processus réservation/réception.

Le tableau récapitulatif ci-dessous, présente les processus, les responsables de chaque processus, les objectifs de chaque processus et les actions et étapes de chacun des processus :

Tableau : N°04. Tableau récapitulatif des processus.

	Responsable du processus	Objectif du processus	Actions/ étapes du processus
Processus Réservation / Réception	Directions Opérationnelle ibis	<ul style="list-style-type: none"> ■ Garantir une qualité de service optimum tout au long du parcours clients : Réservation, Accueil, Séjour, Départ ■ Mettre en œuvre les engagements ibis décrit dans le "Cœur ibis" ■ Appliquer au quotidien les bonnes pratiques environnementales, notamment vis-à-vis des consommations d'eau, d'énergies et de papier, et du tri des déchets 	<ul style="list-style-type: none"> - Tarification - Réservation - Préparation de la répartition des chambres - Accueil du client - Spécificités du service de nuit - Séjour du client - Départ et suivi des clients
Processus Hébergement	Directions Opérationnelle ibis	<ul style="list-style-type: none"> ■ Garantir une hygiène parfaite des chambres ■ Mettre en œuvre les engagements d'ibis décrit dans le "Cœur ibis" ■ Appliquer au quotidien les bonnes 	<ul style="list-style-type: none"> - Planification / Organisation du nettoyage des chambres - Nettoyage des chambres - Suivi et contrôle - Appliquer au quotidien les bonnes pratiques environnementales

		pratiques environnementales, notamment vis-à-vis de des consommations d'eau, d'énergies, du tri des déchets, de la manipulation produits chimiques, et le respect du choix du client de ne pas faire nettoyer ses serviettes de bain	
Processus Restauration	Directions Opérationnelle ibis	<ul style="list-style-type: none"> ■ Garantir une hygiène irréprochable tout au long de la préparation alimentaire. ■ Mettre en œuvre les engagements ibis décrit dans le "Cœur ibis", notamment l'annexe "Cœur ibis Petit Déjeuner". ■ Appliquer au quotidien les bonnes pratiques environnementales, notamment vis-à-vis de des consommations d'eau et d'énergies, du tri des déchets, et de la manipulation produits chimiques. 	<ul style="list-style-type: none"> - Achat et Approvisionnement - Stockage des produits - Préparation alimentaire - Appliquer au quotidien les bonnes pratiques environnementales
Processus Achats / Approvisionnements	Direction Générale des Achats Internationaux	<ul style="list-style-type: none"> ■ Référencer les produits/services permettant de : <ul style="list-style-type: none"> ✓ Mettre en œuvre l'engagement d'ibis vis-à-vis de la qualité et de l'environnement ✓ Répondre aux attentes des opérationnels ■ Assurer un suivi des achats/fournisseurs 	<ul style="list-style-type: none"> - Identification des besoins - Référencement - Commande et suivi - Plan d'action

<p>Processus Ressources Humaines</p>	<p>Direction des Ressources Humaines Monde</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Informer, sensibiliser et former les collaborateurs afin de leur donner les connaissances/compétences permettant de mettre en application l'engagement d'ibis vis-à-vis de la qualité et de l'environnement ■ Assurer un suivi des connaissances/compétences des collaborateurs ■ Permettre l'évolution des collaborateurs ■ Assurer l'écoute des collaborateurs afin de répondre à leurs besoins (dans la mesure du possible) 	<ul style="list-style-type: none"> - Elaboration des fiches de poste - Recrutement des collaborateurs - Accueil, intégration et formation initiale d'un nouveau collaborateur - Formation continue des collaborateurs - Evaluation des collaborateurs - - Ecoute des collaborateurs
<p>Processus Maintenance et Technique</p>	<p>Direction du Patrimoine et Maintenance Monde</p>	<ul style="list-style-type: none"> ■ Maitriser/suivre les installations afin de garantir la mise en œuvre de l'engagement d'ibis vis-à-vis de la qualité et de l'environnement ■ Réduire les consommations d'eau et d'énergie ■ Assurer une gestion rigoureuse des fluides frigorigènes ■ Maitriser/réduire les nuisances 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en œuvre d'un Plan de Maintenance Préventive - Gestion des fluides frigorigènes - Gestion des nuisances au niveau bruit et de la qualité de l'air - Gestion des risques - Gestion des travaux de maintenance et rénovation - Gestion des investissements

		(bruit/odeur)	
		<ul style="list-style-type: none"> ■ Maitriser/réduire les risques liés à la sécurité et à l'environnement ■ Prendre en compte la politique Qualité et Environnement ibis lors des rénovations/investissements 	
processus Stratégie et Marketing	Direction ibis Global Marketing	<ul style="list-style-type: none"> ■ Définir les standards de la marque ibis ■ Définir la stratégie Développement Durable Accor ■ Définir une Politique Qualité et une Politique Environnement qui seront les bases de l'engagement d'ibis 	<ul style="list-style-type: none"> - Définir les standards/engagements de la marque ibis - Définir les engagements ibis en accord avec les engagements Développement Durable du groupe Accor - Définir et communiquer la Politique Qualité et Environnementale d'ibis
processus Management Qualité & Environnement	MRCI (Market Research Consumer Intelligence / Etudes et Qualité) Direction du Développement Durable pour les procédures :	<ul style="list-style-type: none"> ■ Structurer le Système de Management Intégré ■ Etre en conformité réglementaire ■ Lister les impacts environnementaux et identifier les impacts significatifs ■ Prévenir les situations d'urgence ■ Maitriser/Réduire l'impact environnemental des déchets ■ Maitriser/Réduire l'impact environnemental des produits chimiques ■ Maitriser/Réduire les consommations 	<ul style="list-style-type: none"> - Rédaction, validation diffusion des documents du Système de Management Intégré - Gestion des exigences réglementaires - Réalisation de l'analyse environnementale des hôtels - Gestion des situations d'urgence environnementales - Gestion des déchets - Gestion des produits chimiques - Gestion des

	déchets, produits chimiques, eau/énergies, Charte 21	eau/énergies <ul style="list-style-type: none"> ■ Appliquer les bonnes pratiques environnementales de la Charte 21 ■ Identifier et gérer les anomalies ■ Mettre en œuvre/suivre un/des plan(s) d'actions ■ Suivre des indicateurs permettant d'évaluer la performance d'ibis vis-à-vis de la Qualité et de l'Environnement ■ Faire une revue de direction permettant d'analyser l'année passée et lancer l'année à venir ■ Auditer l'application de l'IMS (audit interne), des règles d'hygiène et l'application des standards ibis 	consommations d'eau / énergie <ul style="list-style-type: none"> - Mise en œuvre de la Charte Environnement de l'hôtelier - Gestion des anomalies et idées d'amélioration - Mise en œuvre de(s) Plan(s) d'action - Fixer et suivre des indicateurs - Réalisation d'une revue de direction - Mise en œuvre d'audit Produit, Hygiène, Processus de l'IMS
Processus Ecoute Clients	Direction Générale Accor Hospitality	<ul style="list-style-type: none"> ■ Ecouter les clients ■ Analyser les retours clients et réagir en fonction de ceux-ci 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place GSS - Enquête de satisfaction en ligne - Gestion des Lettres de réclamations & Demandes d'information - Gestion des plaintes et demandes orales - Enquête Client - Gestion des résultats de l'écoute client (GSS, plainte,)

Source : Elaboré par nous-mêmes.

2.3.8 Bilan

La comparaison entre l'établissement IBIS Alger et celui du groupe du Système de Management Intégré qualité et environnement peuvent être synthétisés dans le tableau ci-dessus, et est composé d'éléments classifiés en 4 types :

Tableau : N°06. Bilan des comparaisons avec le groupe.

Type	Description	Obligation d'application	Degré d'adaptation à l'environnement (Pays)
Stratégique	Documents et outils définissant la stratégie d'ibis Qualité/Environnement Ex : Cœur ibis, Charte de l'environnement	Oui	Aucune
Global	Documents et outils structurant les pratiques au sein d'ibis, dont l'application permet un pilotage global et homogène de la qualité et de l'environnement Ex : Procédures revue de direction	Oui	Limitée (possibilité d'ajouter/préciser des éléments dans le document)
Local	Documents et outils essentiels à la bonne marche des hôtels Ex : Plan de Maintenance Préventif (PMP), cahier des réclamations, etc.	Oui	Totale (dans le respect des règles/objectifs fixés)

Bonne pratique	Documents et outils jugés utiles pour faciliter le management des hôtels	Non	Totale
----------------	--	-----	--------

Source : Elaboré par nous-mêmes.

2.4 L'impact de la certification sur le secteur du tourisme en Algérie

La contribution de la certification d'une structure du tourisme et l'impact qu'elle peut avoir sur le secteur ne se mesure pas à travers une seule certification et en un espace de temps aussi court, néanmoins c'est un atout considérable pour l'état du fait du recueil et de la traçabilité de l'information qu'aura lieu une fois l'établissement certifié.

2.4.1 La traçabilité des informations

En effet, la maîtrise des documents et des enregistrements sont des exigences de la norme ISO 9001 et se sont des éléments qui peuvent constituer une base solide et une approche factuelle pour la prise de décision pour l'état qui veut particulièrement développer ce secteur, notamment le fait de voir les retombés du plan qualité tourisme en Algérie sur les organisme du secteur.

Ainsi l'élaboration et l'exécution des plans et programmes futurs passe par le processus d'analyse des données et des informations déjà collectées de façon factuelle, c'est-à-dire en se basant sur des preuves, des enregistrements, des faits, et non pas sur des opinions, suppositions ou extrapolations, chose qui est capitale pour une bonne prise de décision. Ça permet aussi de garantir des données et des informations fiables et exactes et de les rendre accessibles à ceux qui en ont besoins d'une part, et de capitaliser et de suivre les décisions prises d'autre part.

Ça permet aussi de valoriser les territoires touristiques et créer la durabilité de l'offre touristique algérienne à travers une structuration organisationnelle et une amélioration de la lisibilité et visibilité de la qualité par les touristes ainsi que le développement de l'écoute client et la tenue des actions correctives et préventives pour mieux définir et d'optimiser l'offre touristique.

2.4.2 La compétitivité

La situation du tourisme algérien est pour le moins alarmante. L'Algérie occupe le 132 place⁸ sur 140 pays en 2013, selon le rapport du Forum Economique Mondial sur la "L'indice de compétitivité voyage et tourisme. Situation que l'état compte renverser par l'application de son plan stratégique pour le développement du tourisme qui dans sa première phase débouchera sur la mise en service de 50 000 lits à l'horizon de 2015 ce qui va ajuster l'offre par rapport à la demande et laisser le champ à la qualité à la place de

⁸ <http://www.maghrebemergent.com/component/k2/item/21974-le-tourisme-algerien-classe-parmi-les-derniers-selon-le-rapport-2013-du-forum-economique-mondial.html> visité le 12/04/2003.

disponibilité comme avantage concurrentiel , et ou les établissement hôteliers devront miser sur ce facteur là et le rapport avec le prix pour dresser leurs offres et services.

Ainsi la qualité à travers la certification permettra de renforcer la compétitivité nationale par l'intégration de cette notion dans les projets de développement des entreprises touristiques qui devront s'aligner et garantir ainsi une meilleure professionnalisation et maîtrise des processus.

2.4.3 La formation

L'une des exigences de la norme ISO 9001 V.2008 en ressources humaines est d'identifier les compétences nécessaires qui ont une incidence sur la qualité du produit ou du service délivré, et de s'assurer de la maîtrise des employés de ces compétences et le cas échéant de les former afin de satisfaire aux besoins des clients.

De ce fait on réalise l'intérêt que la démarche peut avoir sur la ressource humaine en passant par l'analyse des besoins en formation et l'identifier des possibilités d'amélioration au sein des établissements, et par conséquent améliorer les pratiques de management et accroître la rentabilité. L'exécution des programmes de formation permet en longueur d'avoir une main d'œuvre qualifiée.

2.4.4 Le développement durable (empreinte environnementale)

En tant qu'entreprise engagée en matière de développement durable avec son programme PLANET 21 et en choisissant la certification ISO 14001 v.2004, IBIS Première chaîne d'hôtels économiques certifiée ISO14001 considère qu'il relève de son devoir de tenir compte de l'environnement et de favoriser le progrès de l'ensemble des acteurs de l'hôtellerie : les entreprises et les clients en offrant à ses clients un service hôtelier qui améliore de façon continue son impact environnemental par la maîtrisant et en réduction de ses consommations d'eau et d'énergie et aussi par le recyclage et en valorisation de ses déchets

Par cet engagement l'hôtel vise à progresser de manière significative et à relever les défis sociétaux et environnementaux. Cette mobilisation est une démarche par laquelle l'hôtel adhère au Plan National d'Actions pour l'Environnement et le Développement Durable (PNAE-DD) et se fait en réponse aux enjeux et défis qui se présentent à l'Algérie, notamment en ce qui concerne les aspects consommation d'énergie et de ressources

naturels ceux liés à la pollution causée par les déchets, mais également ne pas limiter les possibilités de gains de bien-être des générations futures.

Conclusion

Accor est le premier opérateur hôtelier dans le monde et leader en Europe. La chaîne hôtelière IBIS est la 1^{ère} marque hôtelière certifiée qualité ISO 9001. Et de ce fait la chaîne hôtelière met au service de ses clients et partenaires ses qualités de service, son savoir et son expertise dans le domaine acquise tout au long de ses 45 ans d'existence.

Depuis peu l'hôtel a s'est lancé dans la mise en place d'une démarche pour la mise en place d'un système de management intégré qualité et environnement.

L'objectif étant d'assurer une meilleure compétitivité, à travers la disponibilité, tout en répondant aux besoins et attentes des clients avec une qualité de service irréprochable d'une part et de tenir compte de l'environnement en maîtrisant ses consommations de ressources et d'énergie et en réduisant ses impacts sur l'environnement .

Dans le cadre de stage de fin d'étude effectué à cet établissement, nous avons participé à l'élaboration et à l'intégration du système de management intégré. L'objet de ce travail a été d'exposer les différents aspects de la mise en place du système, et de relever les différences et les similitudes avec le groupe.

Dans cette perspective, nous avons suivi une méthodologie qui a été de se pencher sur les références bibliographiques en la matière afin de bien cerner le sujet et de comprendre les fonctions et le fonctionnement de l'établissement.

Les résultats auxquels nous sommes parvenus en mettant les recherches effectuées au niveau pratique étaient que la différence majeure entre l'hôtel IBIS Algérie et le groupe, est le service de restauration qui est exclu du périmètre de certification ISO 9001 dans le groupe, mais en fait parti el Algérie

Ceci est dû au fait que ce service est annexe au métier d'hôtelier d'IBIS, donc il n'est pas délivrés dans 100% de ses hôtels, et par conséquent il est externalisé, mais comme il est difficile de trouver un service de sous-traitance fiable l'hôtel s'est retrouvé dans l'obligation de l'intégrer, et par l'occasion de le certifier avec le reste des services.

Nous avons ensuite traité en dernier point de ce travail l'impact que peut avoir une telle démarche sur l'Algérie. Les résultats obtenus quant à cette partie ont été centrés autour de 4 axes principaux :

- La traçabilité de l'information et la constitution d'une base de données pour une prise de décision basée sur une approche factuelle.
- Le développement de la compétitivité dans le secteur
- Une main d'œuvre qualifiée à travers la formation.
- La maîtrise de l'impact sur l'environnement.

ANNEXES

Fiche processus : "Réservation / Réception"

1 Responsables de la validation du processus de l'IMS Monde

- Directions Opérationnelle ibis (a minima 3 directeurs opérationnels - 3 pays)

2 Objectifs processus

- Garantir une qualité de service optimum tout au long du parcours clients : Réservation, Accueil, Séjour, Départ
- Mettre en œuvre les engagements ibis décrit dans le "Cœur ibis"
- Appliquer au quotidien les bonnes pratiques environnementales, notamment vis-à-vis des consommations d'eau, d'énergies et de papier, et du tri des déchets

3 Etapes/Actions du processus

Actions	Procédures liées aux actions
▪ Tarification	Réservation / Réception
▪ Réservation	(RR.P.01.WW)
▪ Préparation de la répartition des chambres	
▪ Accueil du client	
▪ Spécificités du service de nuit	
▪ Séjour du client	
▪ Départ et suivi des clients	
▪ Réclamations / remarques des clients	
▪ Appliquer au quotidien les bonnes pratiques environnementales	

4 Documents liés aux procédures

Type de document	Titre	Référence	Classification
Outil	Liste des documents à disposition à la réception	RR.T.01.01.WW	Local
Outil	Gestion des passe-partout	RR.T.01.02.WW	Local
Outil	Feuille de réveil	RR.T.01.03.WW	Bonne pratique
Outil	Dépôt au coffre-fort de l'hôtel	RR.T.01.04.WW	Local
Outil	Fichier des objets et effets trouvés	RR.T.01.05.WW	Local
Doc. /outil externe	Kit de formation Contrat 15 minutes et Esprit Commerçant	-	Global
Doc. /outil externe	Procédure Contrat 15 minutes	-	Stratégique

BIBLIOGRAPHIE

Bibliographie

- CATTAN Michel, 2009, Pour une certification qualité gagnante, 1^{ère} Edition, AFNOR éditions.
- MARGERAND Jean, GILLET-GOINARD Florence, 2006, Manager la qualité pour la première fois, 1^{ère} Edition, Editions d'organisation.
- GILLET-GOINARD Florence, SENO Bernard, 2009, Réussir la démarche qualité, 1^{ère} Edition, Editions d'organisation
- ISO 9000, 2005, Système de Management de la Qualité - Vocabulaire, 4^{ème} Edition, ISO.
- ISO 9001, 2008, Système de Management de la Qualité - Exigences, 4^{ème} Edition, ISO.
- ISO 14001, 2004, système de Management environnemental, 2^{ème} Edition, ISO.

Webographie

<http://www.ibis.com/fr/africa/index.shtml>

<http://www.ibis.com/fr/booking/hotels-list.shtml>

<http://www.accor.com/fr.html>

<http://www.maghrebemergent.com/component/k2/item/21974-le-tourisme-algerien-classe-parmi-les-derniers-selon-le-rapport-2013-du-forum-economique-mondial.html>