

**MINISTÈRE DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR ET DE LA RECHERCHE
SCIENTIFIQUE**

**ÉCOLE NATIONALE SUPÉRIEURE DE MANAGEMENT
ENSM. Pôle Universitaire de KOLÉA**



MEMOIRE DE FIN D'ETUDES

Master en Management par la qualité

**Evaluation de la qualité de service d'un établissement hôtelier
selon les exigences du référentiel Qualité Tourisme
Cas: hôtel El Hidhab Sétif**

Elaboré par : AKHNAK Nafaa

Encadré par : Dr. NAFA Aziz

juin 2019

Résumé

Face à une montée sans frein de la concurrence, les entreprises hôtelières se retrouvent de nos jours confrontés à une clientèle de plus en plus exigeante et avertie. L'amélioration de la qualité des prestations hôtelières représente de nos jours un défi à relever et un enjeu fondamental.

Après une analyse stratégique de l'hôtel *El Hidhab* ainsi qu'une étude de son environnement, ce travail détaille, en premier lieu le référentiel national Qualité Tourisme et ses exigences. En deuxième lieu, l'évaluation de l'hôtel par rapport aux exigences du ce référentiel et de proposer des actions adéquates en fonction des résultats obtenus. Ce travail de recherche est pour but d'améliorer la qualité de service de l'hôtel et afin de concrétiser le projet de l'entreprise réellement en matière de labellisation des services de la marque Qualité Tourisme

Mot clé: Référentiel Qualité Tourisme (RQT)

Abstract

Faced with unhindered rise in competition, hotels company are now confronted with increasingly demanding and savvy clientele. Today improving the quality of hotel services represent a challenge.

After strategic analysis of hotel *El Hidhab* and a study of its environment, this work features the national standards "of " Tourism Quality and requirements in one hand, and on the other hand the evolution of this hotel according to a reference system with the purpose to develop a list of recommendation in agreement with the results obtained, this work aims to improve the quality of services and concretize the project of the company which is to have the Quality Tourism label.

Key word: Referential Quality Tourism.

ملخص.

مع النمو الذي يعرفه السوق السياحي و مواجهة الارتفاع غير المحدود في المنافسة، تواجه شركات الفنادق زبائن أكثر طلباً ودهاء. و يمثل تحسين جودة الخدمات الفندقية اليوم تحدياً أساسياً لضمان رضا العملاء وبالتالي كسب وفانهم.

من خلال تحليل استراتيجي لفندق الهضاب وكذلك دراسة لبيئته ، يشرح هذا العمل في المقام الأول ، متطلبات الجودة المرجعية للسياحة الوطنية ، في المقام الثاني ، تقييم خدمات الفندق وفق متطلبات الجودة المرجعية للسياحة الوطنية واقترح الإجراءات المناسبة وفقاً للنتائج التي تم الحصول عليها ، يهدف هذا العمل البحثي إلى تحسين جودة خدمات الفندق وتجسيد مشروع الشركة والمتمثل في الحصول على علامة الجودة السياحية .

الكلمة المفتاحية: الجودة السياحية

REMERCIEMENTS

Je tiens à remercier vivement et particulièrement mon encadreur Dr. Aziz Nafa, pour son encouragement et ses précieux conseils et orientations qu'il n'a cessé de me guider tout au long de ce travail.

Je remercie l'ensemble du personnel et étudiants de l'ENSM

Enfin, je remercie ma famille pour le soutien et l'encouragement, ainsi que toute personne ayant contribué à la réalisation de ce travail de près ou de loin

SOMMAIRE

Résumé	I
Remerciement.....	II
Sommaire	III
Liste des tableaux	IV
Liste des figures.....	V
Liste des abréviations	V
Introduction générale	1-3
Chapitre I : Présentation générale de l'entreprise d'accueil.....	4-16
Section 01: Description de l'hôtellerie.....	4
Section 02 : Présentation de l'entreprise d'accueil	8
Chapitre II : La qualité en hôtellerie.....	17-30
Section 01: Plan Qualité Tourisme Algérie PQTA.....	17
Section 02 : La qualité de service de l'hôtel El Hidhab.....	21
Chapitre III : Evaluation de la qualité de service de l'hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme.....	31-61
Section 01 : Contexte de l'hôtel El Hidhab.....	31
Section 02 : Méthodologie de la collecte des données et de la réalisation du diagnostic.....	43
Section 03 : Evaluation des services hôteliers.....	55
Conclusion	62

Liste des tableaux

Tableau N°01 : l'analyse SWOT de l'hôtel El Hidhab	33
Tableau N°02 : les indicateurs de qualité adoptés dans les moyens de communication et les réservations.....	35
Tableau N°03 : les indicateurs de qualité adoptés dans l'évaluation des signalétiques de l'accès à l'hôtel.....	35
Tableau N°04 : les indicateurs de qualité adoptés dans l'évaluation des abords et des extérieurs de l'hôtel.....	36
Tableau N°05 : les indicateurs de qualité adoptés dans l'évaluation de l'accueil et l'accompagnement des clients.....	36
Tableau N°06 : les indicateurs de qualité adoptés dans l'évaluation des chambres de l'hôtel.....	37
Tableau N°07 : les indicateurs de qualité adoptés dans l'évaluation des sanitaires de l'hôtel.....	38
Tableau N°08 : les indicateurs de qualité adoptés dans l'évaluation de la salle du restaurant de l'hôtel	38
Tableau N°09 : les indicateurs de qualité adoptés dans l'évaluation de service de la restauration.....	39
Tableau N°10 : les indicateurs de qualité adoptés pour manager et administrer le personnel de l'hôtel.....	40
Tableau N°11 : les indicateurs de qualité adoptés dans l'évaluation de la cuisine de l'hôtel.....	40
Tableau N°12 : les indicateurs de qualité adoptés dans l'évaluation d'hygiène et la sécurité alimentaire	41
Tableau N°13 : les indicateurs de qualité adoptés dans la participation au développement durable par l'hôtel	41

Tableau N°15 : Echelle d'évaluation de la conformité, Intervalle d'évaluation, Signification	43
Tableau N°16: représente les résultats de diagnostic	44
Tableau N°17: représente les exigences du Référentiel Plan Qualité Tourisme avec un taux de conformité de département d'hébergement et de la restauration dans l'entreprise.....	55
Tableau N°18 : représente un rapprochement de deux marques Qualité Tourisme.....	60

Liste des figures

Figure N°01 : L'organigramme de l'hôtel El Hidhab.....	12
Figure N° 02 : Relation de la réception avec les autres services.....	14
Figure N° 03 : La roue de DEMING.....	21
Figure n° 04 : Boucle de la qualité au profit.....	22
Figure N° 05 : Les étapes de labellisation la marque qualité tourisme.....	30
Figure N° 06 : Cartographie des processus de l'hôtel El Hidhab.....	34
Figure N° 07 : Graphes représentent les résultats du diagnostic.....	56

LISTE DES ABREVIATION, SIGLES ET ACRONYMES

- **E.G.T** : Entreprise de Gestion Touristique
- **E.G.T** : l'Entreprise de Gestion Touristique.
- **E.N.S.M** : Ecole Nationale Supérieur de Management
- **Groupe HTT**: Groupe Hôtellerie, Tourisme et Thermalisme
- **M.A.T.E.T** : Ministère de l'Aménagement du Territoire, de l'Environnement et du Tourisme.
- **O.N.S** : Office National des Statistiques.
- **P.Q.T.A** : Plan Qualité Tourisme Algérie
- **R.Q.T.A** : Référentiel Qualité Tourisme Algérie
- **S.D.A.T**: Schéma Directeur d'Aménagement du Tourisme.
- **S.G.P.Gestour** : la Société de Gestion des Participations Tourisme et Hôtellerie,

INTRODUCTION GENERALE

Introduction générale :

Face à la concurrence entre les établissements hôteliers, ces derniers se doivent être performants et compétitifs sur la base de la qualité de services offerts et cela ne peut se concrétiser que par une démarche qualité rigoureuse. Cependant un établissement hôtelier qui veut réussir dans le nouvel environnement économique et concurrentiel a intérêt de s'orienter vers la qualité et doit plus que jamais identifier clairement les besoins de ses clients et réussir à y répondre parfaitement.

Le 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, cette volonté s'est traduite sur terrain par un schéma directeur d'aménagement du tourisme SDAT, instrument stratégique adopté par le gouvernement en 2008 et développé lors des "assis nationale et internationale du tourisme", le SDAT est l'acte par lequel l'état affiche pour tous les acteurs pour tous les secteurs pour toutes les régions, son projet touristique territorial à l'horizon 2030.

Notre travail est consacré sur l'un des cinq dynamiques sur lesquelles s'appuie le SDAT, le plan qualité tourisme PQT qui constitue la voie pour une relance rapide et durable du tourisme, confortée par le retour de l'Algérie sur la scène internationale et pour sa position géostratégique.

La modernisation et de réhabilitation des infrastructures hôtelières publiques a été lancée en 2009. Elle consiste à réhabiliter et moderniser les infrastructures hôtelières publiques relevant du portefeuille du groupe Hôtellerie Tourisme et Thermalisme (HTT) aux fins de les aligner aux normes internationales en matière de prestations pour la clientèle, avec aussi l'extension de leurs capacités d'accueil et la création de nouvelles prestations. 65 établissements hôteliers sur un total de 70 sont concernés par cette opération dont: l'hôtel *El Hidhab* Sétif.

C'est dans le cadre de la politique qualité du group HTT au niveau national, afin de tirer des avantages de contexte ainsi présenté et suite à notre conversation avec Mr. Directeur générale de l'hôtel *El Hidhab* qui nous a clairement exprimée la volonté de l'hôtel à se lancer dans une démarche Qualité Tourisme, dont le but est ; d'améliorer la qualité de service, ce travail de recherche servira ainsi l'hôtel dans le futur proche, pour atteindre cet objectif qui peut être considéré comme étant une plateforme de base de ce projet.

Introduction générale

Au cours de mon stage de fin d'étude au sein de cet établissement, j'ai été amené à travailler sur le projet d'évaluation sur l'ensemble de service de l'hôtel et sa conformité par rapport aux exigences du référentiel Qualité Tourisme Algérie (RQTA), dont le but d'améliorer la qualité de services de l'hôtel et afin de concrétiser le projet de l'entreprise réellement en matière de labellisation des services de la marque Qualité Tourisme.

Le référentiel Qualité Tourisme s'impose afin de maximiser les échanges positifs aussi bien à l'interne (avec le personnel), qu'à l'externe, vis-à-vis de sa clientèle. Elle permettrait également à l'hôtel *El Hidhab* d'aspirer à la place de leader des établissements hôteliers sur le territoire national.

Problématique:

Face à une montée sans frein de la concurrence, les entreprises hôtelières se retrouvent de nos jours confrontés à une clientèle de plus en plus exigeante et avertie. L'amélioration de la qualité des prestations hôtelières représentent, alors, un défi à relever et un enjeu fondamental.

Le Plan Qualité Tourisme Algérie (PQTA) a pour ambition de fédérer l'ensemble des établissements hôteliers algériens autour d'une démarche qualité volontaire, attentive aux besoins et à la satisfaction de la clientèle nationale et internationale, le PQTA permet de baliser le chemin vers l'amélioration progressive des services et l'obtention de la marque Qualité Tourisme Algérie, et c'est dans ce contexte que la problématique suivante s'est formulée:

Comment évaluer et améliorer la qualité de service d'un établissement hôtelier à travers le référentiel Qualité Tourisme?

De cette problématique apparaissent les sous questions suivantes :

- Quels sont les facteurs et les déterminants du plan qualité tourisme en Algérie ?
- L'hôtel *El Hidhab* applique-t-il les standards et les engagements du référentiel Qualité Tourisme ?

Introduction générale

Les hypothèses:

-L'application du référentiel Qualité Tourisme permet d'identifier les points forts et les points faibles de l'entreprise hôtelière et d'améliorer la qualité.

-Le respect des engagements qualité permet aux établissements hôteliers l'obtention de label Qualité Tourisme.

-L'intensification de l'offre hôtelière en Algérie, oblige les professionnelles à améliorer la qualité de leur offre, par la mise en œuvre du Plan Qualité Tourisme.

Méthodologie du travail :

Pour bien mener notre étude et afin de répondre à notre problématique, nous avons structuré notre travail en trois chapitres :

Le premier chapitre porte un rappel des concepts clés du domaine de l'hôtellerie et la présentation de l'établissement d'accueil, son implantation ainsi que son organisation ou organigramme où les différents services seront présentés;

Le deuxième chapitre traitera la qualité de service de l'établissement hôtelier *El Hidhab* et le référentiel Qualité tourisme par lequel nous allons évaluer la qualité de services de l'établissement;

Et enfin, nous aborderons dans le troisième et dernier chapitre, les différents points relatifs à notre sujet à savoir le contexte de l'organisme, l'élaboration de la cartographie des processus, finalisé par l'évaluation de la qualité de services à travers le référentiel Qualité Tourisme, une proposition d'un plan d'action pour lever les non-conformités détectées.

Finalement, nous présentons une conclusion de notre travail qui reprend notre démarche et synthétise nos résultats.

CHAPITRE I :
PRESENTATION GENERALE DE
L'ENTREPRISE D'ACCUEIL

Chapitre I : Présentation générale de l'entreprise d'accueil

Le premier chapitre de notre travail est concentré sur la présentation de l'établissement d'accueil l'hôtel *El Hidhab*, des structures dont il dispose et de ses services, mais en premier lieu nous allons présenter un bref passage sur l'hôtellerie en Algérie, son rôle et ses formes.

Section 01: Description du concept hôtellerie

1.1. Historique de l'hôtellerie

Le mot hôtellerie est le dérive du mot latin " hospitalis ou hospitalitas ", en français c'est l'hospitalité qui désigne la gratuité dans l'accueil, l'hébergement des hôtes occasionnels, les pèlerins et les étrangers au niveau d'une partie d'un monastère, auberges synagogues juives (durant le Moyen Age), à partir de l'Antiquité, il devient une hospitalité payante, (le paiement d'une contribution contre le gîte et le couverts).¹

Au lendemain de la Seconde Guerre mondiale et avec l'amélioration des voies carrossables, la diversité des moyens de transport et devant le nombre important des voyageurs, l'hôtellerie a été orientée vers le tourisme et commence son véritable².

L'expression " industrie hôtelière " ou " hospitality industry " chez les anglo-saxons est utilisée en raison du nombre d'emplois fournis, du caractère industriel des chaînes traduit par l'importance des constructions, des capitaux investis, de l'organisation de la production de services et des stratégies commerciales, mais en raison aussi de la multitude de petites entreprises artisanales et familiales. Par ailleurs, dans certains pays notamment la France cette terminologie se rapporte à l'ensemble de trois branches d'activités professionnelles : les hôtels, cafés-bars, les restaurants. Mais alors, ces catégories s'interpénètrent, la plupart des entreprises concernées pratiquent deux ou trois de ces branches d'activité simultanément³

1.2. Le développement du secteur hôtellerie en Algérie

Selon le Ministère de l'Aménagement du Territoire, de l'Environnement et du Tourisme (MATET), l'Algérie a accueilli **1 709994 touristes** en 2015, Dans le même contexte, les flux touristiques ont enregistré des croissances considérables, la plus importante a été atteinte en 2013, avec 1.7 millions de touristes. Cette situation positive a positionné l'Algérie, depuis plusieurs années en cinquième rang, en nombre de touristes dans le continent africain, après le Maroc, l'Égypte, l'Afrique du Sud et la Tunisie.

Les pays émetteurs sont principalement la France avec **17 millions** touristes (hausse de + 5.7% par rapport à 2014), suivie de l'Espagne, l'Italie et le Royaume uni pour l'Europe, la Tunisie, et le Maroc pour le Maghreb reçoivent moins de 9 millions de touristes, suivi de

¹ Jean-Christophe, Lefèvre. Histoire de l'hôtellerie, Paris, 2011, p 15-16.

² Marc, Boyer. Le tourisme de l'an 2000, Presses universitaires de Lyon, Paris, 1999 p 51-52

³ M, Bourseau. La gestion hôtelière, sans édition, 1974, p 6

l'Égypte et de la Turquie.

1.2.1. Les infrastructures hôtelières en Algérie

On dénombre jusqu'à présent **92737 lits** répartis entre 1185 établissements hôteliers dont 872 privés. Plus de 80% des hôtels ne répondent pas aux normes internationales.

Conscientes des défis importants qu'il reste à relever, les autorités Algériennes affichent une volonté réelle de faire aboutir le large programme de réformes pour améliorer la qualité de l'accueil pour une clientèle internationale d'affaires, de congressistes et à l'avenir de touristes, notamment dans les grandes villes Algériennes.

À cet égard, le MATET pilote depuis 2005 une opération de reclassement de l'ensemble des établissements touristiques selon des standards internationaux conformes aux recommandations de l'Organisation Mondiale du Tourisme en matière d'hébergement et d'accueil de la clientèle (voir l'annexe A).⁴

1.3. Définition de l'hôtellerie

Ce terme est appliqué traditionnellement à tous les établissements d'hébergements de quelque nature que ce soit, où les voyageurs ou visiteurs peuvent être logés et nourris moyennant rétribution pour une occupation de la journée, à la semaine ou au mois.

L'hôtellerie a été longtemps la forme principale d'hébergement touristique.

Par contre aujourd'hui l'hôtellerie est devenu une industrie en raison du nombre d'emplois fournis, du caractère industriel des chaînes hôtelières (construction, capitaux, organisation de la production de service et stratégies commerciales), mais en raison aussi de la multitude des petites entreprises artisanales et familiales.⁵

1.4. Le rôle de l'hôtellerie

➤ Un enjeu économique et social

L'hôtelier accueille et héberge le touriste collecté des devises qui pèsent d'une manière appréciable sur la balance des paiements de notre pays.

Dans les pays à vocation touristique, l'hôtellerie en raison de son volume d'affaires, participe activement à la vie économique et sociale. De par la nécessité de s'adapter constamment au marché, l'hôtellerie est inventive et crée de nouveaux produits, et de nouveaux concepts répondant à l'évolution des besoins de la clientèle.

L'hôtellerie contribue enfin à la réputation et au prestige de notre pays, terre d'accueil d'hospitalité et de traditions dont il n'est pas besoin de rappeler les richesses et la beauté

⁴ Site de l'office national des statistiques, <http://www.ons.dz>, consulté le 7-02-2019

⁵ M,T, Audoux. P, Mazeetti. J, Besseney. " L'Hôtel théorie et pratique", Edition Jacques Lanore, Août, 2012, p15

naturelle.

➤ La fonction de l'hôtellerie

La fonction de l'hôtellerie peut se traduire par la mise à la disposition d'une clientèle itinérante des chambres ou des appartements meublés pour un prix journalier afin de répondre à des besoins tels que :

- Se reposer : lieux de repos et de détente.
- Travailler : lieux de travail et de communication.
- Se distraire : lieux de distraction, et d'activité sportive.
- Se nourrir : lieux de restauration.
- Communiquer : Lieux de déplacement et flux de circulation.⁶

1.5. Les différents types d'établissements hôteliers⁷ :

- **Les hôtels** : l'hôtel est une structure d'hébergement aménagé pour le séjour et éventuellement pour la restauration des clients.
- **Les villages de vacances** : les villages de vacances est un ensemble de structures d'hébergements construits en dehors des agglomérations et offrant des logements pavillonnaires constitués par des petits appartements familiaux.
- **Les résidences touristiques** : la résidence touristique est une infrastructure d'hébergement située en dehors des agglomérations et dans des lieux communs par leurs aspects naturels spécifiques et présentant un hébergement doté d'appartement meublés. Elle doit offrir à la clientèle des moyens de distraction de sport, d'animation et de commerce. Les résidences touristiques sont classées en trois (03) catégories.
- **Les terrains de camping** : le terrain de camping est un espace aménagé dans le but d'assurer de manière régulière le séjour de touristes dans :
 - Des équipements légers apportés par eux ou fournis sur place.
 - Des caravanes tractées. Le terrain de camping est classé en trois (3) catégories
- **Les motels ou relais** : le motel ou relais est une structure d'hébergement construite en dehors de l'agglomération, directement accessible d'une route ouverte à la circulation des véhicules à moteur, il doit disposer au minimum (10) dix chambres et offrir à sa clientèle, trois (3) repas principaux de la journée. Le motel ou le relais doit disposer d'une aire de stationnement ou d'un garage privé, d'une station d'essence ou à défaut d'être situé près d'une station assurant des services tels que le ravitaillement en carburant et lubrifiant, le

⁶ Ibid, p20.

⁷ Mouloud, didane. Recueil des textes législatifs et réglementaires relatif au secteur du tourisme, édition belkeise, Algérie, 2007, p 89, 91.

Chapitre I : Présentation générale de l'entreprise d'accueil

contrôle et la réparation des pneumatiques.les motels sont classés en deux catégories.

- **Les auberges** : l'auberge doit être situé en dehors de ses agglomérations et comporter un minimum de six (06) chambres et assurer le service du petit déjeuner. Les auberges sont classées en deux (02) catégories.
- **Les chalets** : le chalet est une structure destiné a une clientèle fréquentant les stations balnéaire et/ou de montagne, avec ou sans ameublement et offerte en location au jour, a la semaine, au moins ou a la saison. Les chalets sont classés en deux (02) catégories.
- **Les pensions** : la pension doit comprendre cinq (5) à quinze (15) chambre et offrir au moins le petit déjeuner. Elle peut toute dois offrir les repas ou permettre a sa clientèle d'en préparer. Les pensions sont classées en une (1) catégorie.
- **Les gites d'étapes** : le gite d'étape est établi sur le parcours d'un circuit touristique en vue de permettre le repos des touristes de passages, cette structure doit comprendre au moins une salle commune aménagée pour la cuisine et la restauration, ne chambre ou salle et installation sanitaire convenable. Le gite d'étape est classé en une (1) seule catégorie.

1.6. Les différentes formes d'exploitation hôtelière

• L'hôtellerie urbaine

Ce sont des établissements hôteliers implantés dans des agglomérations, recevant généralement une clientèle d'affaires, l'activité est permanente.

• L'hôtellerie balnéaire :

Ce sont des établissements implantés sur le littoral, avec une clientèle cherchant l'aventure, le dépaysement et la découverte. L'activité de ces établissements est saisonnière.

• L'hôtellerie saharienne :

Ce sont des établissements situés dans les oasis avec une clientèle cherchant le repos et la découverte. L'activité dans ce genre d'établissements est saisonnière.

• L'hôtellerie thermale :

Ce sont des établissements situés à coté des sources thermales avec une clientèle généralement familiale et sportive, cherchant des soins, des cures, une remise en forme, la détente et la rééducation fonctionnelle.

Définition d'un hôtel

L'hôtel de tourisme est un établissement commercial d'hébergement classé, qui offre des chambres ou des appartements meubles en location soit a une clientèle de passage, soit a une clientèle qui effectue un séjour caractérisé par une location a la semaine ou au moins ,mais qui, sauf exception n'y élit pas domicile.il peut comporter un service de restauration ; il est exploité

Chapitre I : Présentation générale de l'entreprise d'accueil

toute l'année en permanence ou seulement pendant une ou plusieurs saisons.⁸

- Les hôtels sont classés comme suite :

Catégorie 1* : hébergement économique,

Catégorie 2* : hébergement milieu de gamme,

Catégorie 3* : hébergement milieu de gamme supérieure,

Catégorie 4* : hébergement haut de gamme,

Catégorie 5* : hébergement très haute de gamme.⁹

Après avoir présenté un bref passage sur l'hôtellerie en Algérie avec quelques concepts sur le domaine dont le but d'avoir une idée sur notre sujet de recherche, nous allons maintenant présenter l'organisme d'accueil, là où nous avons effectué notre travail de recherche durant trois mois du stage pratique

Section 02: Présentation de l'entreprise d'accueil

2.1 L'hôtel *El Hidhab*:

Est un hôtel étatique qui a été inauguré le 23 janvier 1979, l'hôtel est la propriété du groupe hôtellerie tourisme et thermalisme (Groupe HTT),

Le Groupe HTT est issu de la transformation de la Société de Gestion des Participations Tourisme & Hôtellerie, (SGP Gestour). La transformation s'est effectuée par l'Assemblée Générale de la SGP Gestour du 20 décembre 2015, en application de la résolution du Conseil des Participations de l'Etat n°03/144/28/03/ 2015. Le Groupe Hôtellerie, Tourisme & Thermalisme a suivi le même processus de transformation du secteur public économique depuis l'introduction de l'autonomie de l'entreprise¹⁰.

L'hôtel est géré par l'Entreprise de Gestion Touristique (EGT) qui a confié la gestion au groupe avec un contrat de management.

- L'EGT est une entreprise économique d'état dépendant de Gestour, société par actions, régie par le code de commerce, ses statuts et la législation en vigueur.

Localisation de l'hôtel: Il se situe au centre ville, au cœur du parc d'attraction et à 1 minute du Park Mall Sétif, à 10 minutes de l'aéroport International "8 mai 1945" de Sétif et dispose d'un service navette 24H/24 entre l'hôtel et l'aéroport.

⁸ Christian, Roussel, les normes de classement des hôtels, édition, B.P.I, paris, 1990, p13

⁹ Décret exécutive n° 2000-130, 11 juin 2000.

¹⁰ Site du Groupe hôtellerie tourisme et thermalisme, <http://groupe-htt.com/>, consulté le 01-04-2019

2.2 Description de l'hôtel *El Hidhab*:

2.2.1 Fiche technique de l'hôtel

- Dénomination sociale : L'établissement est sous la tutelle de l'entreprise de gestion touristique de l'est
- Siège social : Avenue de L'ALN, centre ville Sétif
- Capital social : 3.460.000.000 DA
- Catégorie : L'hôtel est classé trois (03) étoiles.

2.2.2 Capacité en matière d'hébergement.

El hidhab hôtel dispose de 75 chambres dont 10 suites. Dotées d'un calme et d'un confort absolu, elles offrent des équipements complets qui garantissent aux clients de l'hôtel un séjour dans les meilleures conditions.

La répartition des chambres sur les 04 étages de l'hôtel est comme suit :

- ❖ 15 chambres à grand lit fumeur.
- ❖ 40 chambres à deux lits fumeur.
- ❖ 08 dressings.
- ❖ 07 chambres suite.
- ❖ 05 chambres suite familiale

2.2.3 Capacité en restauration:

El Hidhab hôtel dispose de deux (2) restaurants L'hôtel possède 2 salles pour différents types de manifestations d'une capacité maximum de 270 pax.

La grande salle :

- Heures d'ouverture : tous les jours de 6h30 à 10h00 et de 12h00 à 00h00
- Capacité : 150 couverts.
- Type de cuisine : Algérienne.

La salle brasserie :

- Heures d'ouverture : du samedi au jeudi de 19h00 à 23h00.
- Capacité : 120 couverts.
- Air conditionné.
- Espace non fumeur.
- Animations thématiques.

Chapitre I : Présentation générale de l'entreprise d'accueil

- Type de cuisine : gastronomie.

01 salon de thé de 30 places avec terrasse.

Pool bar piscine :

- Heures d'ouverture : tous les jours de 11h00 à 19h00, ouverte seulement durant la saison estivale.
- Type de cuisine : Algérienne.

Conférences et séminaires:

- 01 salle de conférence de 150 places ;
- 01 salle de réunion de 50 places.

Les salles sont équipées d'une sonorisation, et un data show.

2.2.4 Autres services :

L'hôtel El Hidhab met à la disposition de sa clientèle les services suivants :

- Un Room-Service 24h/24h;
- 01 salle de conférence de 150 places
- Une piscine avec un coin jacuzzi, une piscine couverte : ouverte de mai à septembre ;
- Salle de remise en forme : fitness, sauna et massage, ouverte de 7h00 à 23h00 ;
- Un stade de football : Réservation au maximum 24h à l'avance auprès du personnel du fitness ;
- 01 jardin pour enfant situé juste a coté de la piscine.
- 01 Barbecue (en été) de 150 pax.

2.3. Mission de l'entreprise :

L'entreprise a pour mission de fournir toutes les prestations liées aux activités de restauration et d'hébergement, ainsi que les réceptions, séminaires, conférences et autres événements ...etc.

2.4. Type de la clientèle ciblée:

Types de clientèle ciblée l'hôtel *El Hidhab* se concentre sur deux gammes de clientèles :

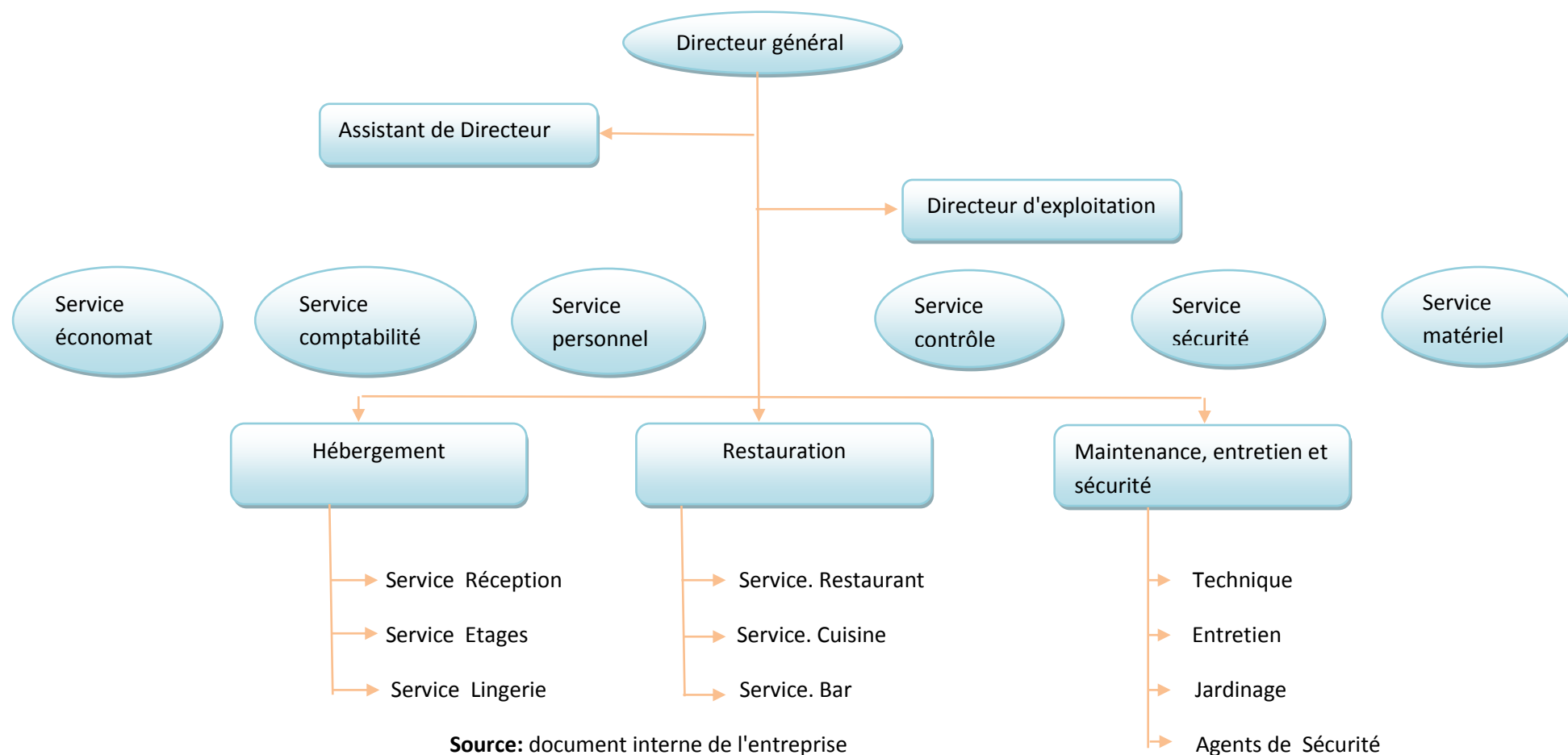
Chapitre I : Présentation générale de l'entreprise d'accueil

1-Business : le tourisme d'affaires constitue pour l'établissement un véritable potentiel. Grandes salles de conférences et de réunions, sont des attractions supplémentaires pour cette clientèle et pour les entreprises qui souhaitent y organiser des événements. Ce type de clientèle se manifeste beaucoup du mois d'octobre jusqu'au mois de mai, il représente 70% de la clientèle globale.

2-Touristique : La clientèle touristique se concentre surtout pendant l'été vu que les entreprises baissent leur niveau d'activité, les touristes restent un bon moyen pour sauver la mise en cette période, et permettent de rester compétitif sur le terrain, grâce au flash ventes (voyages privés), les réservations pour Sétif a des prix abordables constituent sauvent une bonne attraction pour les gens qui veulent visiter la ville

Chapitre I : Présentation générale de l'entreprise d'accueil

Figure N°01 : L'organigramme de l'hôtel El Hidhab



Chapitre I : Présentation générale de l'entreprise d'accueil

2.5. Le fonctionnement du service hébergement de l'hôtel El Hidhab

2.5.1 La réception :

La réception de l'hôtel *El Hidhab* regroupe les fonctions de (Réservation, réception, encaissement et informations) et toutes les opérations résultant de ces dernières sont enregistrées à partir d'un système informatique appelé « Hotix ». Ces opérations sont effectuées et assurées par un personnel en nombre assez réduits par manque d'effectif.

- Les réservations a l'hôtel El Hidhab sont reçu au niveau de la réception, que ce soit des réservations directes (clients se présentant a l'établissement), ou des réservations par téléphone, fax et messagerie électronique.

- Les garanties adoptées à l'hôtel El Hidhab changent selon le type du client :
 - pour les voyageurs on leurs exige un voucher ;
 - pour les clients conventionnés un bon de commande
 - pour les clients individuels un versement d'arrhes, à l'exception des clients fidèles.
 - L'encaissement est réalisé lors du check out du client.

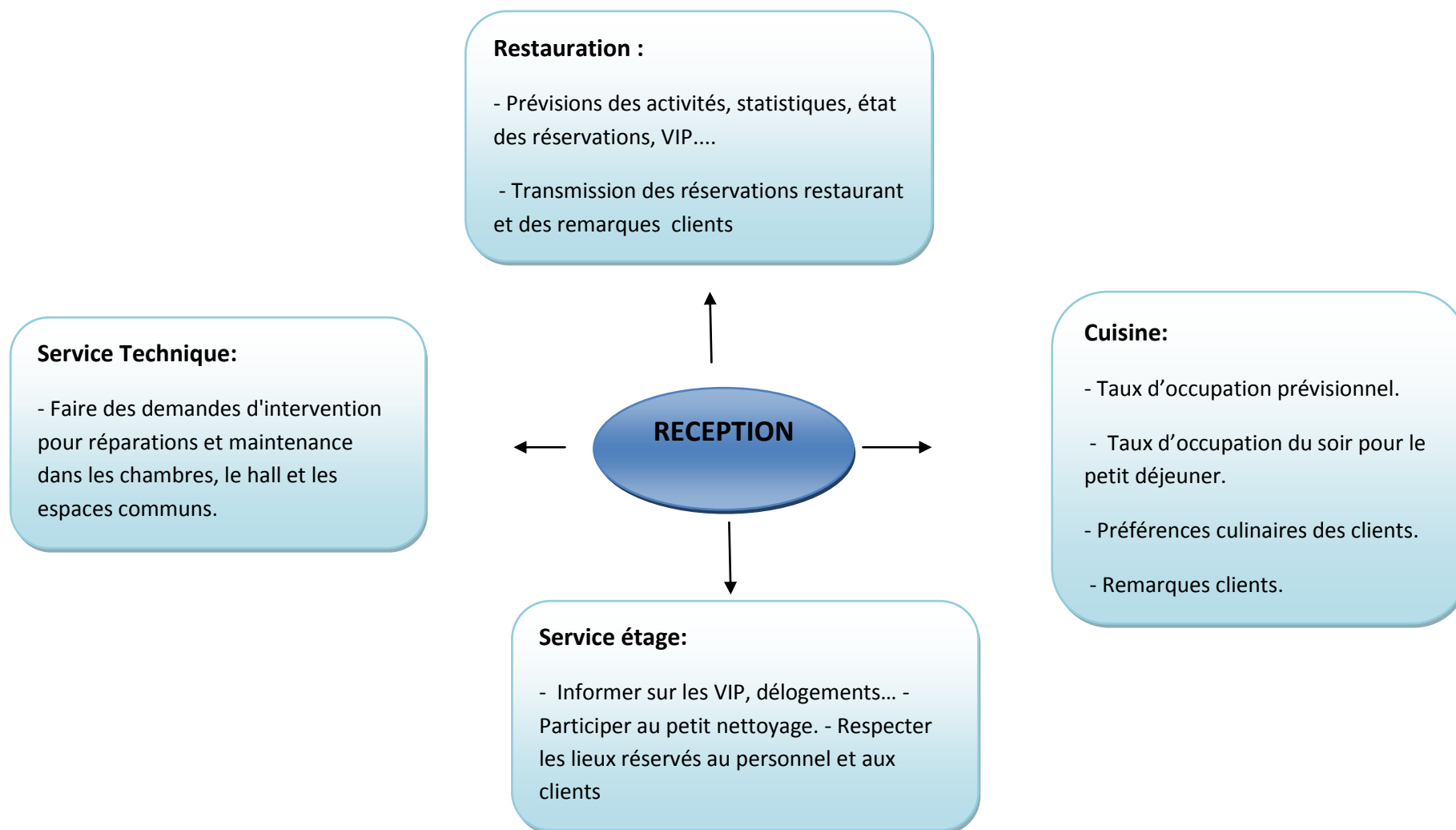
- Le règlement de la facture est possible par le biais des différents modes de paiement suivants :
 - Carte de crédit.
 - Chèques bancaires.
 - Espèces.
 - Virement bancaire.
 - Bon de commande : pour les sociétés conventionnées.

L'hôtel offre à ses clients fidèles une réduction de 20% des tarifs de chambres.

- Le fonctionnement de ce service est assuré par une équipe polyvalente composé de (03) brigades.

Chapitre I : Présentation générale de l'entreprise d'accueil

Figure N° 02 : Relation de la réception avec les autres services



Source: document interne de l'entreprise

Chapitre I : Présentation générale de l'entreprise d'accueil

2.5.2. Service des étages

Le service étage Le service est assuré par un personnel composé de :

- 01 gouvernante.
- 06 femmes de chambres.
- 03 femmes de ménages.

Ces derniers, travaillent de 8h à 16h, à l'exception de la gouvernante qui ne doit quitter l'hôtel avant de contrôler et de s'assurer que tout le travail effectué par les femmes de chambres a été bien fait.

2.5.3. La Blanchisserie / Lingerie

La lingerie et la blanchisserie à l'hôtel El Hidhab sont regroupées dans un même service, situé au rez-de-chaussée de l'établissement. Actuellement l'hôtel sous traite avec une blanchisserie de l'extérieur en raison d'une panne d'équipements. Le service est assuré par :

- 01 chef lingère.
- 02 Lingères.

On constate qu'un manque considérable du linge s'impose surtout en haute saison, ce qui freine le fonctionnement de ce service et entraîne des retards de remise de clés.

2.6. Le fonctionnement du service restauration :

2.6.1. Le Restaurant gastronomique Offrant une combinaison de cuisine gastronomique internationale et nationale, d'une sa capacité totale de : 200 couverts/service.

- Un buffet est proposé pour le petit déjeuner
- La carte est composée de quatre entrées, quatre plats, et quatre desserts au choix, et une carte de boissons.
- Les horaires d'ouverture sont : de 6h30 à 10h30 pour le petit déjeuner, de 12h à 14h30 pour déjeuner, et de 19h à 22h30 pour le dîner.

Le service est assuré par une équipe partagée en deux brigades :

- Une brigade pour le petit déjeuner ;
- Une brigade pour le service lunch ;
- Quant au dîner, le service est assurés par les deux brigades se regroupent qui se regroupent, et cela afin d'assurer un service de qualité vu le nombre important de clients fréquentant le restaurant.

Chapitre I : Présentation générale de l'entreprise d'accueil

Cette équipe est composée de :

- Maître d'hôtel ;
- (04) Chefs de rang ;
- (02) Deux demi chefs de rang ;
- (01) Un commis de salle et un (01) main courancier.

2.6.2. Le Salon de thé

Ce salon assure une prestation (gâteaux, pâtisserie, boisson : chaudes et froides) pour les clients de l'hôtel ou les clients de passage. Le service est assuré par :

- Un chef cafetier ;
- Un cafetier.

On trouve dans le salon : des tables avec des chaises confortables et un meuble en bon état.

Le salon s'ouvre à 06h du matin et ferme à 22h, sa capacité est de : 50 places.

CHAPITRE II :
LA QUALITE EN HOTELLERIE

Chapitre II: La qualité en hôtellerie

Il est question pour nous dans cette deuxième partie de présenter le référentiel Plan Qualité Tourisme Algérie afin d'évaluer l'établissement à travers ce référentiel, puis Nous allons entamer le deuxième chapitre avec quelques notions relative à notre sujet en premier lieu, nous exposons ensuite la qualité de service de l'hôtel El Hidahb en second lieu, par la suite, nous finaliserons avec le bénéfice de la mise en place d'un label plan qualité tourisme pour l'hôtel El Hidhab.

Section 1: Plan Qualité Tourisme Algérie PQTA

1.1. Définition du plan qualité tourisme Algérie :

PQTA est une démarche de qualité initiée en 2008 par l'ex ministre de l'aménagement du territoire, de l'environnement et du tourisme afin de systématiser la professionnalisation des services et prestations touristiques et aussi matérialiser la notion de qualité pratique. Autrement dit c'est un plan marketing de la destination Algérie dont l'élaboration a été confié à des bureaux d'études spécialisés.

Le PQTA occupe une place prioritaire parmi les cinq dynamiques sur lesquelles s'appuie le Schéma directeur d'Aménagement du Tourisme SDAT qui constitue le cadre de référence de la stratégie de développement du tourisme en Algérie à l'horizon 2030, avec des étapes intermédiaires en 2009 et 2015. PQT est l'un des dynamiques qui constitue la voie pour une relance rapide et durable du tourisme, confortée par le retour de l'Algérie sur la scène internationale et pour sa position géostratégique.

Cette démarche a été lancée en vue d'améliorer la qualité de l'offre touristique Algérienne dans la seule préoccupation se résume à la satisfaction pleine et entière de la clientèle mais aussi pour améliorer l'organisation du tourisme en Algérie.

De nombreuses démarches qualité mises en place par les professionnels cohabitaient sur le territoire Algérien, le plan Qualité Tourisme n'a donc pas été conçu comme une démarche qualité supplémentaire proposée par le ministère en charge du Tourisme mais comme un outil de sélection des meilleures démarches qualité.

LA Qualité Tourisme a vocation à couvrir toutes les activités intéressant les touristes Algériens et étrangers sur le territoire national. Les cinq dynamiques sur lesquelles repose le Schéma directeur d'Aménagement du Tourisme (SDAT – 2030) figurent la mise en place du Plan Qualité Tourisme pour le développement de la qualité de l'offre touristique nationale.

Chapitre II: La qualité en hôtellerie

C'est dans ce cadre qu'une nouvelle démarche nationale est initiée par le gouvernement et visant à la reconnaissance de la qualité des prestations des professionnels du Tourisme, à travers le déploiement d'un Plan Qualité Tourisme Algérie (PQTA).¹

- Qualité tourisme représente pour le client un signe de reconnaissance national qui valorise votre accueil et vos prestations de qualité.
- Qualité tourisme représente un garantis par l'état.

1.2. Les objectifs du Plan Qualité Tourisme Algérie :

Le PQTA a pour objectif de regrouper l'ensemble des professionnels du tourisme, qui s'engagent volontairement dans une démarche de qualité attentive aux besoins de la clientèle, autour d'une marque nationale de qualité, " Qualité Tourisme Algérie".

- ❖ Ce dispositif d'envergure nationale vise notamment à :
 - ✓ Renforcer la compétitivité nationale par l'intégration de la notion de Qualité dans tous les projets de développement des entreprises touristiques et ainsi une meilleure professionnalisation.
 - ✓ Valoriser les territoires touristiques et créer la durabilité de l'offre touristique Algérienne à travers l'amélioration de la lisibilité et visibilité de la qualité par les touristes.
 - ✓ Faire bénéficier les entreprises touristiques engagées dans cette démarche d'une assistance et des outils adaptés à leur développement, notamment en les accompagnant dans les opérations de rénovation, réhabilitation, modernisation, extension et formation,
 - ✓ Assurer une promotion accrue des opérateurs engagés dans la démarche qualité par leur intégration dans le réseau des établissements portant la marque Qualité Tourisme Algérie, en leur assurant ainsi une meilleure intégration dans les circuits commerciaux par un meilleur positionnement.²

1.3. La marque Qualité Tourisme Algérie :

C'est une marque transversale qui, à terme, concernera l'ensemble de l'offre touristique algérienne. A ce jour, la marque est accessible aux filières suivantes : Hôtellerie/Restauration et Agence de Tourisme et de Voyages.³

¹ Document du Ministère de l'Aménagement du Territoire, de l'Environnement et du Tourisme "Plan Qualité Tourisme Algérie"

² Ibid. P. 3-4.

³ Document du ministère du tourisme, de l'environnement et l'artisanat, Guide de la qualité, p 9.

Chapitre II: La qualité en hôtellerie

- C'est un gage de confiance et de garantie pour les clients.
- C'est une démarche collective qui nécessite l'engagement et la participation de tous professionnels du secteur

1.4. Condition d'accès à la marque Qualité Tourisme Algérie

La marque nationale " Qualité Tourisme Algérie " est attribuée aux entreprises touristiques qui s'engagent dans la démarche et qui respectent les conditions d'adhésion suivantes :

- Répondre aux exigences du Référentiel National Qualité du Tourisme (RNQT) de sa filière,
- Suivre une démarche qualité basée sur un audit externe,
- Mettre en place une cellule permanente chargée de l'audit interne,
- Etre conforme aux conditions d'exploitation et d'exercice de l'activité,
- Etre conforme aux règles d'hygiène et de sécurité,
- Intégrer la dimension environnementale,⁴

1.5. Les avantages de s'engager dans la démarche Qualité Tourisme Algérie

Les professionnels qui s'engagent dans le PQTA pourront bénéficier des mesures incitatives suivantes :

- ✓ Une bonification de 3% et de 4.5% du taux d'intérêt applicable aux prêts bancaires pour les actions de modernisation des établissements touristiques et hôteliers réalisées respectivement dans les wilayas du nord et celles du sud, engagées dans le cadre du Plan Qualité Tourisme (Article 80 de la Loi de Finances Complémentaire pour 2009) ;
- ✓ Un taux réduit de droits de douane, à titre transitoire jusqu'au 31 décembre 2014, pour les acquisitions d'équipements et d'ameublements, non produits localement selon les standards hôteliers, rentrant dans le cadre d'opérations de modernisation et de mise à niveau en application du Plan Qualité Tourisme (Article 81 de la Loi de Finances Complémentaire pour 2009) ;
- ✓ La prise en charge totale des deux audits externes, la première de diagnostic et la seconde de certification ;

⁴ Ibid, p 14.

Chapitre II: La qualité en hôtellerie

- ✓ La prise en charge totale de la formation et de la mise à niveau des personnels. Outre le personnel de base, le Ministère s'engage à former les « Mesdames/Messieurs Qualité » désignés auprès des entreprises touristiques éligibles au Plan Qualité Tourisme ;
- ✓ L'accompagnement dans les opérations de rénovation, de réhabilitation, de modernisation, d'extension et de formation ;
- ✓ La valorisation des établissements par l'usage et la visibilité du panneau de la marque Qualité Tourisme ;
- ✓ L'inscription au réseau des entreprises touristiques portant la marque « Qualité Tourisme », ce qui constitue une garantie pour les touristes et assure une place compétitive dans les circuits commerciaux ;
- ✓ L'intégration dans les actions de communication entrant dans le cadre de la promotion institutionnelle.

Pour les clients nationaux et internationaux:

- C'est une garantie de satisfaction
- C'est un gage de qualité des services
- C'est une assurance de confort et de sécurité.⁵

6. Les étapes d'une démarche Qualité Tourisme:

Selon le guide de la qualité qui a été élaboré par le ministère du tourisme et de l'artisanat les étapes de la mise en place d'une démarche qualité tourisme sont:

- L'état des lieux.
- Le plan d'action qualité (PAQ).
- La mise en œuvre du plan d'action qualité (PAQ).
- Le suivi et le pilotage de plan d'action qualité (PAQ).

⁵ Ibid., p 15.

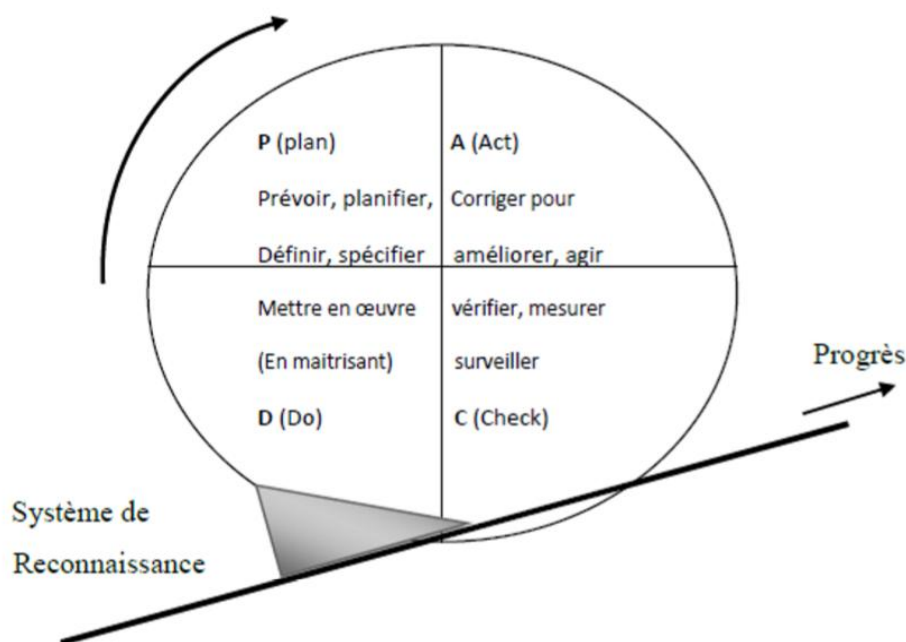
Section 2 : La qualité de service de l'hôtel *El Hidhab*

2.1. La qualité : Selon ISO 9000 V 2015⁶ la qualité des produits et services d'un organisme est déterminée par la capacité à satisfaire les clients et par l'impact prévu et par l'impact imprévu sur les parties intéressées pertinentes.

Selon l'AFNOR⁷ un produit ou service de qualité est un produit dont les caractéristiques lui permettent de satisfaire les besoins exprimés ou implicites des consommateurs. La qualité est donc une notion relative basée sur le besoin.

Le cycle PDCA de Deming s'applique à toutes les situations et à tous les domaines où la maîtrise de la qualité est souhaitée. Il s'agit d'un modèle universel qui couvre toutes les activités relatives à la maîtrise de la qualité, ainsi qu'à l'assurance de la qualité et à l'amélioration de la qualité.

Figure N° 03 : la roue de DEMING



Source : Laurent Léveque, Stéphane Mathieu, « management intégré: les clés de la réussite », AFNOR, 2002, P 29

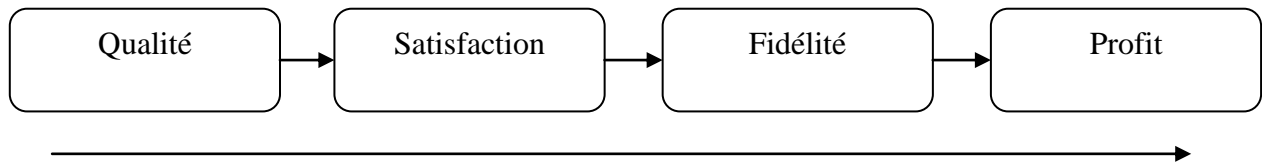
2.1.1 Les avantages de la qualité :

1 La qualité est une source d'avantage concurrentiel pour l'entreprise, la figure suivante résume le passage de la qualité vers le profit tout en passant par la satisfaction et la fidélité des clients.

⁶ ISO : Organisation internationale de normalisation

⁷ AFNOR: Association Française de Normalisation

Figure n° 04 : boucle de la qualité au profit.



Source : L.Hermel « mesurer la satisfaction clients », AFNOR, Paris, 2001, P08

La qualité permet de :

- satisfaire le client
- développer la fidélité des clients
- augmenter la rentabilité de l'entreprise à court, moyen et long terme

2.1.2 Le management de la qualité⁸

La définition donnée par la norme ISO 9000 V 2005 : système de management permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité

Selon ISO 9000 V 2000, « activités coordonnées permettant d'orienter et de contrôler un organisme en matière de qualité » ; Ces activités peuvent être la définition des objectifs qualité, la définition et la mise en œuvre des processus adaptés de réalisation du produit, la mise à disposition des ressources nécessaires pour l'exécution des processus de réalisation, le suivi et le contrôle des activités.

2.2. Définition d'un service :

Selon la norme ISO 9000 V 2015 ; élément de sortie d'un organisme avec au moins une activité nécessairement réalisée entre l'organisme et le client.

- Le service se caractérise par :⁹
 - L'intangibilité.
 - L'indivisibilité.
 - Périssabilité.
 - La variabilité.

⁸ La norme ISO 9000 :2000 : Systèmes de management de la qualité-principes essentiels et vocabulaire, in DURET et PILLET, P43

⁹ Ben Youb, la qualité dans les services, ENSM, 2018.

2.3. Définition de la qualité de service :

Selon AFNOR: La qualité de service désigne la capacité d'un service à répondre par ses caractéristiques aux différents besoins de ses utilisateurs ou consommateurs. Les caractéristiques prises en compte pour déterminer la qualité d'un service sont évidemment variables en fonction du service proposé.

Selon les experts, de nombreuses définitions ont été associées à la qualité de service. D'après JACQUES HOROVITZ, « La qualité de service est le niveau d'excellence que l'entreprise a choisi d'atteindre pour satisfaire sa clientèle cible. C'est en même temps, la mesure dans laquelle elle s'y conforme »¹⁰

La notion de qualité de service s'applique au secteur des services mais également dans le domaine des produits en ce qui concerne les services associés et notamment le service après-vente. La qualité de service est normalisée par les normes ISO 9000 et par de nombreuses normes spécifiques aux différents secteurs.

2.4-Les enjeux de la qualité de service :

La qualité de service est en pleine expansion et tend à se généraliser de plus en plus. En effet, on constate que les normes s'adaptent (ISO 9000) en facilitant la compréhension et la mise en place d'une démarche qualité service.

2.4.1 Enjeux économiques :

Les couts de la non qualité sont énormes, ils sont estimés entre 10 à 25% du chiffre d'affaire d'une entreprise, la qualité est un outil pour éviter certains couts ainsi que pour améliorer la performance de l'entreprise

- Diminution des couts.
- Augmentation de la valeur ajoutée.
- Diminution de la non qualité.

2.4.2 Enjeux par rapport du client :

Les clients sont devenus plus exigeant, ce qui est normal, car ils ont le choix du moment que l'offre accède la demande. L'enjeu est alors de grande taille parce que le client satisfait le dit à trois personnes, alors qu'un client mécontent le dit à dix personnes

¹⁰ J, HOROVITZ. La qualité du service à la conquête du client, inter éditions, Paris, 1987, p46.

Chapitre II: La qualité en hôtellerie

- Donner confiance est satisfaction aux clients.
- Fidéliser les clients actuels et en gagner de nouveau.
- Diminuer les réclamations.

2.4.3 Enjeux stratégiques :

La qualité de service dans l'entreprise permet de fidéliser ses client, réduit ses couts, dynamise son personnel et améliorer son image de marque car elle la maitrise. Ceci en augmentant sa notoriété et en diminuant ses mauvaises références

- Améliorer l'image de marque en diminuant les mauvaises références et en augmentant la notoriété.
- Renforcer son avantage par rapport à la concurrence.
- Se développer.

2.4.4 Enjeux humains

La qualité est une mentalité, une culture et un comportement à adopter par tous les acteurs de l'entreprise, elle est bon moteur pour motiver le personne, un personnel motivé, bien informé et considéré en partenaire sera plus constructif en interne, et donnera en externe une image positive de l'entreprise, les enjeux humains sont :

- Mise en valeur du travail du personnel et augmentation de la motivation vis-à- vis d'un travail bien fait.
- Améliorer les relations internes, moins de désordres et plus de prévention.
- Mobilisation plus importante par un travail bien fait¹¹

2.5. La qualité de service de l'hôtel *El Hidhab*:

Dans cette partie nous allons présenter la qualité de service de l'hôtel El hidhab on commençant par le service de la restauration et le service d'hébergement, il est également nécessaire décrire la qualité du personnel de l'hôtel, pour avoir une vision générale sur l'hôtel El Hidhab avant d'entamer l'évaluation des prestations offertes selon le référentiel Qualité Tourisme

2.5.1 La qualité de service dans la restauration de l'hôtel El Hidhab:

- Définition du terme Restaurant ¹²

¹¹ Qualité online Ressources pour les systèmes de management, "La démarche qualité de service ", consulté le 04-04-2019

Chapitre II: La qualité en hôtellerie

En règle générale, tous les établissements, qui produisent et distribuent nourriture et boissons, sont considérés comme ayant une activité dite de « restauration » : du plus simple, proposant des produits de « ventes à emporter » tels que sandwiches etc., au plus complexe, ayant la préoccupation constante de maintenir au plus haut niveau le prestige de l'accueil, du service de la gastronomie.

La restauration se divise en deux grands secteurs d'activités ;

- La restauration collective à caractère social ;
- La restauration commerciale qui s'adresse à toute la clientèle

- **L'environnement du restaurant** : Les locaux du restaurant de l'hôtel *El Hidhab* sont conçus de façon à favoriser :

- le confort du client.
- les conditions de travail du personnel et les aspects économiques de l'entreprise.

- **Les locaux destinés à la clientèle** : Les locaux destinés à la clientèle sont comme suit:

a) La salle à manger

Elle est conforme à la formule de restauration et à la catégorie de l'établissement. L'objectif fondamental est de permettre à la clientèle de prendre ses repas dans les meilleures conditions de confort et de détente.

- **La décoration**

Elle est personnalisée l'établissement et adapter au thème choisi et à la situation (mariage – séminaire – colloque- diner gala – etc.)

Les plantes vertes, les fleurs est orné la salle, elles procurent une sensation de dépaysement, de calme et de détente.

- **L'éclairage**

L'éclairage fait partie de la décoration et contribuer à créer une atmosphère apaisante.

¹² Christian, ferret. Savoirs et technique de restaurant, tome2, édition BPI, Italie, 2002 , p2.

Chapitre II: La qualité en hôtellerie

- **L'air conditionné**

Pour l'hôtel *El Hidhab* l'air conditionné est un équipement indispensable pour maintenir l'atmosphère à une température idéale et éliminer les mauvaises odeurs.

b) Les salons

Surface variable à l'aide des parois mobiles mise à la disposition des clients. Elles permettent l'organisation des manifestations séminaires et banquets.

c) Le bar

L'hôtel *El hidhab* a implanté le bar à proximité du restaurant. Le bar pour l'établissement est un lieu chaleureux, sympathique et intime où les clients peuvent déguster des boissons avant et après les repas

d) Les services complémentaires

Les vestiaires, les toilettes, le point – phone font partie des équipements complémentaires qui dispose l'hôtel pour sa clientèle

2.5.2. La qualité de service dans l'hébergement de l'hôtel *El hidhab* :

A- Définition de l'hébergement

L'hébergement résulte de l'action d'héberger, d'une manière de recevoir une clientèle¹³

B- L'environnement de l'hébergement L'environnement de l'hébergement de l'hôtel comporte les éléments suivants :

C- Le hall de l'hôtel et ses équipements Le hall de l'hôtel est une véritable plaque tournante de l'hôtel, c'est à la fois :

Un lieu d'accueil : premier contact du client avec l'hôtel, l'impression ressentie est primordiale.

Un lieu de services hôteliers : réservation de chambres, enregistrement des arrivées, règlement des factures, change, dépôt de valeurs.

Un lieu de commodités : dépôt et acheminement des bagages, toilettes, vestiaires.

¹³ Brice duthion Frédéric dimanche. **Hôtellerie et hébergement**, de Boeck, France, 2012, p13

Chapitre II: La qualité en hôtellerie

Un lieu d'information : sur la ville, la région, les événements touristiques, les transports.

Un lieu de passage : accès aux chambres, au bar, aux salons, aux restaurants, aux ascenseurs, la signalétique doit être particulièrement soignée.

Un lieu d'attente et de rencontre : coin salon détente, coin salon lecture.

D-Les chambres de l'hôtel et ses équipements

- **Le mobilier :** Il fait partie de l'image de marque de l'hôtel et contribue à la fois à la qualité de service et à l'esthétique de la cellule-chambre :

- Lits et sommiers.
- Coiffeuse.
- Armoires.
- Table à écrire.
- Chevets.
- Port bagage.

- **L'éclairage :** L'éclairage de la chambre crée une ambiance chaude et chaleureuse, mettant en valeur l'agencement, la qualité de l'ameublement et de la décoration.

- **Les équipements de confort :**

Les chambres de l'hôtel disposent:

-La télévision. -le téléphone -le minibar

- **Les documents de la chambre:**

Les documents qui sont présent dans les chambres de l'hôtel *El Hidhab*:

- règlement intérieur.
- Instruction de secours.
- Guide téléphonique.
- Liste des tarifs des prestations.
- Pancarte « ne pas déranger ».

2.5.3. La qualité du personnel de l'hôtel *El Hidhab*:

Le métier de l'hôtellerie est passionnant et particulièrement enrichissant mais nécessite une réelle motivation et un certain don de soi, autour de savoir, savoir – faire et savoir être.

Outre cette motivation, il est également nécessaire d'avoir certaines qualités, un grand nombre d'entre elles faisant partie de la formation.

Le personnel de l'hôtel *El Hidhab* n'est pas formé chacun dans sa spécialité, il manque un plan de formation au niveau de l'hôtel.

Chapitre II: La qualité en hôtellerie

➤ **Qualités physiques**

-Tenu vestimentaire : des vêtements propre, mais n'est pas adapté à l'image de l'hôtel.

-Tenu corporelle : cheveux bien taillés et coiffés, ongles propre, barbe rasée

-Manque de la rapidité d'exécution.

➤ **Qualités morales**

L'hôtellerie est un métier de service par excellence. Il s'agit d'une profession difficile et la clientèle peut être parfois compliquée.

- Polis, aimables et respectueux.

- Toujours avoir le sourire, savoir se dominer et laisser leurs problèmes personnels au vestiaire.

- Faire preuve de discrétion quant aux propos échangés avec la clientèle, ainsi que par rapport à l'entreprise.

➤ **Qualités intellectuelles**

Les employés de l'hôtel *El Hidhab* étant fréquemment amenés à converser avec leurs clients, ils possèdent certaines qualités intellectuelles. Les principales sont :

➤ Un niveau d'études et de connaissances générales convenables, de façon à pouvoir entrer en contact avec le client et éventuellement soutenir une conversation.

➤ Avoir un langage correct et une certaine facilité d'expression, afin de faciliter la communication et de la rendre plus agréable

➤ Posséder une bonne mémoire, ce qui aide à retenir les commandes et leur destination.

➤ **Qualités professionnelles**

Tout employé de l'hôtel *El Hidhab* ont adopté une certaine attitude professionnelle vis-à-vis des clients et des autres employés de l'entreprise. Celle-ci se concrétise par :

- La maîtrise des tâches à effectuer, le désir de se perfectionner et développer ses connaissances en sachant écouter les conseils et les remarques. Cela permet d'améliorer sans cesse le confort du client tout en apportant à l'employé la satisfaction personnelle du travail bien fait.

- La faculté à surmonter une certaine timidité, afin de pouvoir aisément entrer en contact avec tout type de clientèle.

2.6 La certification et labellisation des services :

2.6.1 La certification des services :

Selon AFNOR la certification des services vise à garantir la conformité des prestations certifiées par rapport à un engagement de résultats préétablis, spécifique à l'entreprise ou à sa profession.

2.6.2 Label qualité¹⁴ :

C'est une démarche d'engagement unilatérale conduite par une structure qui précise un certain nombre d'obligations qu'elle s'engage à respecter auprès du consommateur.

- La certification et labellisation des entreprises se fait sur la base de référentiels spécifiques à l'organisme ou à la profession.
- L'essor de la certification et de label qualité des services a permis aux entreprises de service d'être leader en ce domaine.

2.6.3 La certification de l'hôtel *El Hidhab* :

La certification est un véritable investissement pour l'hôtel *El Hidhab*, aussi bien financier qu'humain. En effet cela nécessite une véritable implication de tout le personnel de l'établissement à tous les niveaux hiérarchique.

L'obtention d'une certification, d'une marque ou d'un label est une reconnaissance externe qui peut constituer un avantage concurrentiel, voir un facteur de différenciation

La certification permet également à l'hôtel *El Hidhab* de mieux visualiser sa place sur le marché et de se démarquer de la concurrence.

La certification reconnues régionalement ou nationalement (tel que le Plan Qualité Tourisme) ou internationalement pour l'hôtel permettant de valoriser son engagement dans la qualité, et à sa clientèle de l'identifier comme un établissement garantissant une prestation de qualité.

2.6.4 Bénéfice de la mise en place d'un label qualité tourisme pour l'hôtel *El-Hidhab*:

- Une image positive pour l'hôtel El Hidhab

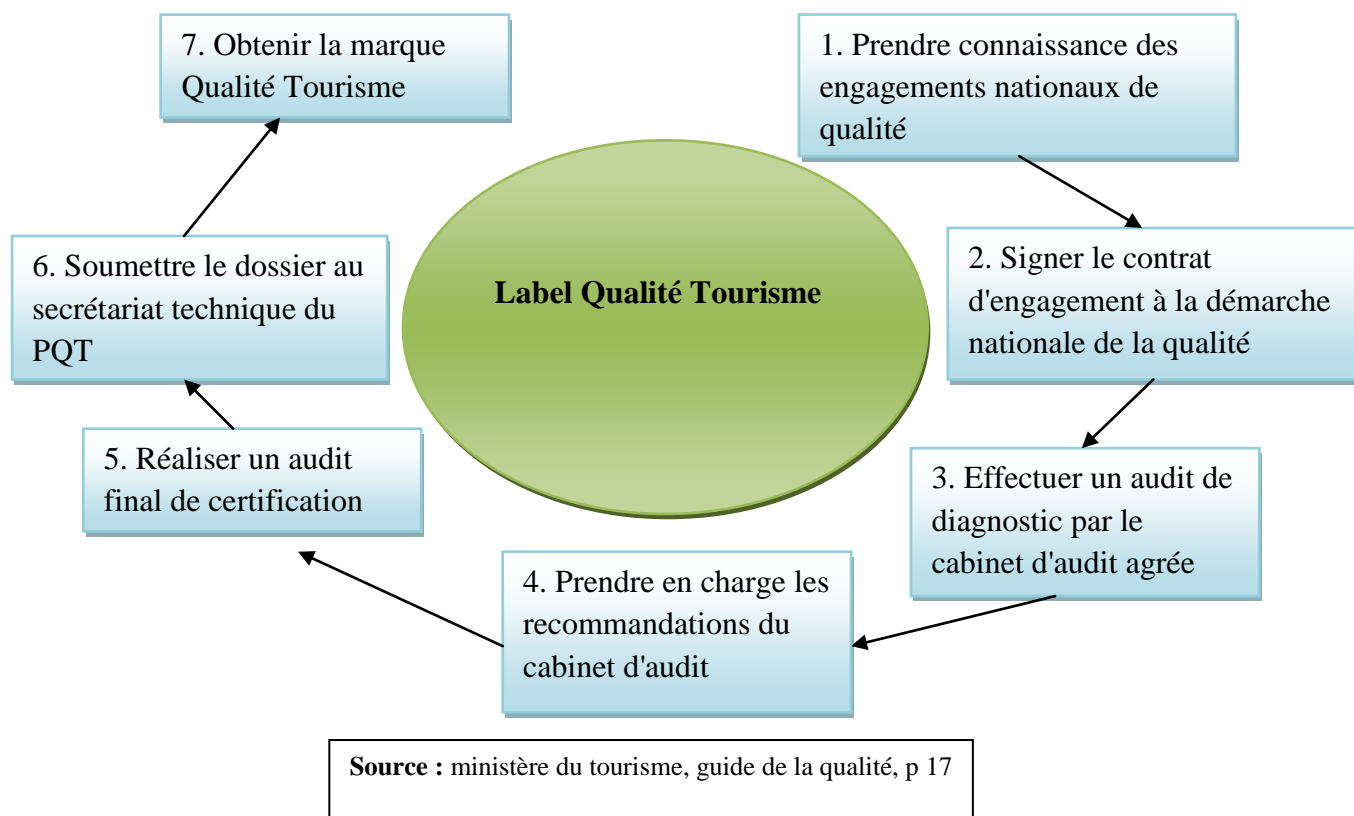
¹⁴ GHARZOUN, Chama-Lynda, Evaluation de la qualité de la prestation de service au niveau de l'hébergement, Cas concret: « Hôtel El- Aurassi », mémoire Ecole Nationale Supérieure de Tourisme, 2008.

Chapitre II: La qualité en hôtellerie

- Une meilleure maîtrise des problèmes (anomalies).
- Le garant de la satisfaction des clients.
- Un outil pour adapter les services aux attentes du client.
- Un moyen pour pérenniser une activité et des emplois
- Un outil de professionnalisation au service l'équipe
- Un outil permanent d'évaluation et de progrès
- Se distinguer et se positionner dans un univers concurrentiel
- Fidéliser sa clientèle.

2.6.5. Les étapes de labellisation la marque qualité tourisme

Figure N°05 : label qualité tourisme en 7 étapes



CHAPITRE III:

**ÉVALUATION DE LA QUALITE DE
SERVICE DE L'HOTEL EL HIDHAB
SELON LE REFERENTIEL QUALITE
TOURISME**

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

Dans cette partie nous allons éclaircir le contexte de notre travail de recherche. Par une étude du contexte de l'hôtel El Hidhab et son environnement, puis l'élaboration d'une grille diagnostic en premier lieu, après une analyse des exigences du référentiel Qualité Tourisme en seconde lieu, nous avons adopté une approche qualitative pour la collecte des données nécessaires à la réalisation du diagnostic, et en troisième lieu nous allons faire un plan d'action face aux non-conformités détectées.

SECTION 01 : Contexte de l'hôtel *El Hidhab*

1.1. L'analyse stratégique de l'hôtel

Le choix de l'outil d'analyse stratégique a été porté, dans le cadre de cette étude, sur l'Analyse PESTEL (Politique, Économique, Sociologique, Technologique, Écologique, Légal), dans l'objectif d'appréhender l'environnement dans lequel évolue l'entreprise hôtelière. Dans une perspective généraliste, elle dessine les contours du paysage de l'environnement macroéconomique par la prise en compte de 6 critères principaux.

1.1.1 L'analyse PESTEL de l'hôtel *El Hidhab*

➤ **Politique :**

- Politique Algérienne qui encourage l'investissement dans le secteur du tourisme et d'hôtellerie.
- Intervention de l'état à travers des subventions pour faciliter l'investissement local dans le secteur du tourisme
- Une insécurité politique qui freine encore très nettement les investissements étrangers.
- Instabilités politiques et géopolitiques ont un impact négatif sur le marché du tourisme.

➤ **Economique :**

- Le tourisme: troisième secteur créateur d'emplois. Les recettes touristiques : 330 millions de dollars soit un taux de 1.5 du BIP en 2018 selon E Bourse d'Alger.
- Le marché du tourisme et d'hôtellerie est vierge au niveau de la wilaya de Sétif.
- Maîtrise des coûts : Coûts très élevés des prestations par rapport à la qualité.
- Infrastructure : Une faible capacité d'accueil des touristes au niveau de la wilaya de Sétif.

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

➤ **Socioculturel :**

- Le taux de croissance de la population est de 2.09% selon l'ONS (Organisme National des Statistique).
- Développement du tourisme responsable, et nouvelle consommation du tourisme: découverte, insolite, plaisir.
- Fortes inégalités sociales et géographiques.

➤ **Technologique :**

- Internet est un véritable outil de développement sur ce marché. E-tourisme.
- Développement du digital et de toutes les formes de commerce via le web. E-commerce, E-marketing, E-paiement.
- Développement considérable des réseaux sociaux tels que Facebook, twitter, Wikia, Zynga, Linked In, Viadeo.

➤ **Environnement :**

- Condition climatique; Un climat méditerranéen.
- Mobilité et moyen de transport; Disponibilité de réseaux de transport récemment rénovait.
- Disponibilité des sites touristique : la wilaya de Sétif a un grand potentiel touristique.

➤ **Légal :**

- Législation favorable; La loi est en faveur pour l'obtention des agréments facilite l'exploitation d'une activité touristique locale.
- Stabilité juridique; Généralement les lois dans le domaine tourisme sont stables.
- La réglementation de E-commerce; Peu connu et sera sûrement instable au début puisque c'est un nouveau défi au législateur.

1.1.2 L'analyse SWOT de l'hôtel *El Hidhab*

Concernant la médiologie adoptée dans cette partie (analyse du contexte de l'organisme) nous avons exploité l'outil des 5 M pour les enjeux internes (forces et faiblesses) et l'outil PESTEL, pour la deuxième partie, enjeux externe (opportunités et menaces). A partir de la matrice SWOT nous allons présenter les forces et faiblesses de l'hôtel au regard des opportunités et menaces générées par son environnement.

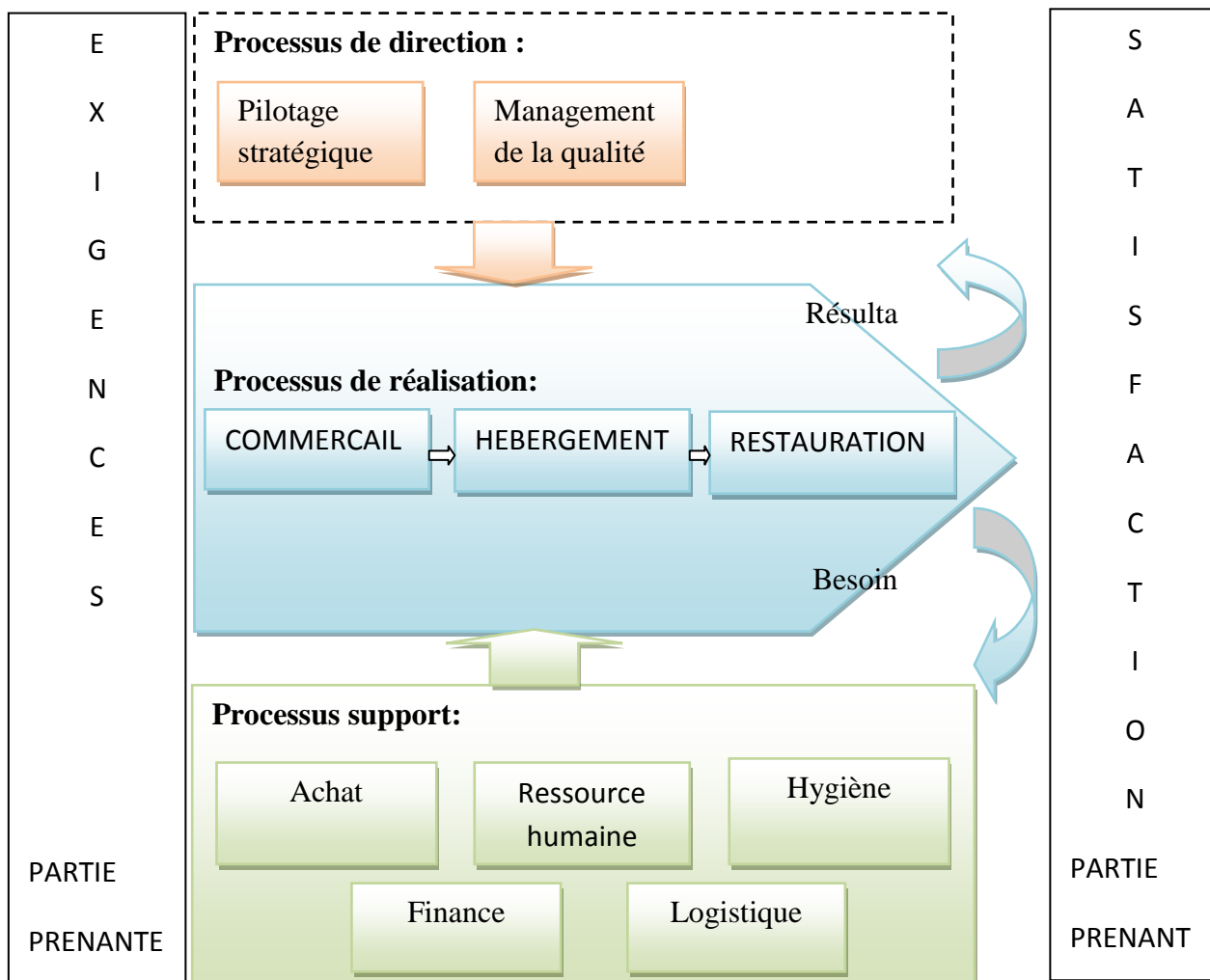
Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

Tableau N°01 : l'analyse SWOT de l'hôtel *El Hidhab*

Forces	Faiblesses
<ul style="list-style-type: none"> -L'emplacement de l'hôtel El Hidhab à proximité de centre ville et centre commercial Park mall. -Diversité des catégories des chambres et des suites. -Politique tarifaire claire cohérente (hébergement restauration)" la compétitivité des prix ". -Avoir plusieurs DAS: hébergement, restauration sauna, stade d'entrainement, bar, piscine -Une bonne image de marque. 	<ul style="list-style-type: none"> -Présence de commentaire négatif exprimant leur mécontentement par rapport aux prestations de services, certains commentaires sont même récurrents. -Absence d'une définition claire des responsabilités de chacun. -Taux de rotation du personnel élevé dans certains services. -Absence d'un programme de formation.
Opportunités	Menaces
<ul style="list-style-type: none"> -Rénovation de l'hôtel; les chambre et tous les points de ventes. -flux de touriste national et international important sur la wilaya de Sétif. -Dépréciation de la qualité des services de quelque concurrent au niveau de centre ville. -Marché de tourisme et d'hôtellerie en plein croissance. 	<ul style="list-style-type: none"> -L'instabilité politique-économique dans le pays. -L'implantation des nouveaux hôtels de haut gamme sur le même périmètre que l'hôtel El Hidhab (tel que Ibis hôtel, Sheraton) "concurrence forte". -Le ralentissement de l'activité touristique au niveau national. - Les touristes ont tendance à dépenser moins. -Une baisse de pouvoir d'achat.

Source: établi par nous même

Figure N° 4: proposition d'une cartographie de l'hôtel *El Hidhab*:



Source : établi par nous-mêmes

- Les processus de pilotage ou de management (direction), c'est le processus stratégique par lequel l'entreprise se place sur un marché à travers l'analyse et le contrôle des produits ou des services, depuis la conception jusqu'à l'abandon, en passant par la planification, l'introduction, la gestion des modifications technique...
- Le processus de réalisation, c'est le processus opérationnel par lequel l'entreprise élabore un produit ou un service déjà conçu (des approvisionnements à l'exécution).
- Enfin les processus du support ; c'est-à-dire les processus qui ont une influence directe sur la préparation et l'exécution des opérations, à savoir la formation des personnels et la gestion informatique.

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

1.2. Les indicateurs de qualité adoptés dans le cadre de cette étude

Tableau N°02 : les indicateurs de qualité adoptés dans les moyens de communication et les réservations.

Standard client	Indicateur de qualité de service aux clients
<p>1 Assurer un traitement efficace des réservations au comptoir ou téléphoniques, et l'accueil associé.</p> <p>Résultat Note d'évaluation 7/7</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Les demandes d'information et réservation au comptoir sont réalisées avec professionnalisme (bonjour, écoute du client, réponse rapide, formule de politesse - La bonne pratique du décrochage téléphonique est 3 sonneries et maximum 5 (si on est déjà avec un client) -L'accueil téléphonique suit la procédure suivante : présentation du nom de l'établissement et bonjour. - L'accueil au comptoir et téléphonique est réalisé au moins en arabe, français ou anglais technique. -Les éléments communiqués au client sont précis et complets (situation de l'établissement, mode d'accès, de règlement...) -Une reformulation de la demande du client ait faite et le (la) réceptionniste confirme les éléments de la réservation -Confirmation de réservation transmise par fax ou mail sous 12 h

Source: Référentiel Qualité Tourisme Algérie.

Tableau N°03 : les indicateurs de qualité adoptés dans l'évaluation des signalétiques de l'accès à l'hôtel.

Standard client	Indicateur de qualité de service aux clients
<p>2 Veiller à la présence d'une signalétique de l'établissement et des informations extérieures facilitant la venue des clients</p> <p>Résultat Note d'évaluation 4/4</p>	<ul style="list-style-type: none"> -La signalétique de guidage des clients à proximité de l'établissement existe. -Présence d'une enseigne lumineuse visible sur la façade de l'établissement. -Le panneau de classement de l'établissement est apposé conformément à la réglementation en vigueur (lorsque l'administration a transmis officiellement ce classement). -L'entretien et la propreté de l'ensemble de la signalétique extérieure (y compris celle de guidage à proximité) est assurée

Source: Référentiel Qualité Tourisme Algérie.

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

Tableau N°04 : les indicateurs de qualité adoptés dans l'évaluation des abords et des extérieurs de l'hôtel.

Standard client	Indicateur de qualité de service aux clients
<p>3 Disposer et entretenir des abords et des extérieurs mettant en valeur l'établissement</p> <p>Résultat Note d'évaluation 5/5</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Le stationnement des voitures des clients est facilité (parking privé ou autre solution pour au moins ¼ de la capacité d'hébergement de l'établissement). -Les extérieurs et la façade sont éclairés sans recoins restant dans l'ombre et le matériel fonctionne. -Les extérieurs possédés par l'établissement sont aménagés et équipés de mobilier d'extérieur. -Les extérieurs de l'établissement lorsqu'ils existent sont agrémentés de végétation et plantations. -Les extérieurs de l'établissement sont tenus propres

Source: Référentiel Qualité Tourisme Algérie.

Tableau N°05 : les indicateurs de qualité adoptés dans l'évaluation de l'accueil et l'accompagnement des clients.

Standard client	Indicateur de qualité de service aux clients
<p>4 Assurer l'accueil humain des clients avec professionnalisme et les accompagner pendant toute la durée du séjour</p> <p>Résultat Note d'évaluation 11/11</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Accueil du client avec un bonjour, collecte d'informations et reformulation, rapidité -Le personnel de la réception a une tenue et une présentation soignée -Le personnel de réception reçoit les clients debout - -Les clients qui attendent sont pris en compte (bonjour, merci de patienter) et les files d'attente organisées -Utilisation de deux langues (arabe et français) couramment et des éléments clés d'anglais technique -Le client est assisté lors de son installation avec possibilité de portage des bagages par une personne de l'hôtel (ex : personnes âgées, handicapés, bagages lourds...) -Le personnel d'accueil conseil et informe les clients tout au long de leur séjour -Le personnel d'accueil présente de manière attractive les différents services de l'établissement et les informations pour y accéder -La localité d'implantation de l'établissement est valorisée auprès des clients -Les opérations de départ (facturation, retour matériel...) sont faites avec clarté, précision, rapidité -La prise de congé des clients s'accompagne de formules de politesse, remerciement et bon voyage
Standard client	Indicateur de qualité de service aux clients
<p>5 Mettre à disposition des clients des espaces communs d'accueil et de détente</p>	<ul style="list-style-type: none"> -L'accueil est ordonné, propre, en bon état et décoré -Le comptoir d'accueil est coordonné à l'ensemble,

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

<p>Résultat Note d'évaluation 8/8</p>	<p>propre avec une décoration et des présentoirs</p> <ul style="list-style-type: none"> -Espace informatique avec au moins un micro-ordinateur en état de marche avec accès à Internet - Salon permettant la lecture et les jeux de société équipé -Espace permettant la discussion, les échanges entre clients -Salon télévision équipé de grand écran isolé des autres espaces -L'éclairage des lieux est adapté aux différents usages -Décoration harmonieuse et lieux ordonnés et confortables
---	--

Source: Référentiel Qualité Tourisme Algérie.

Tableau N°06 : les indicateurs de qualité adoptés dans l'évaluation des chambres de l'hôtel

Standard client	Indicateur de qualité de services aux clients
<p>6 Proposer des chambres esthétiques avec une décoration accueillante</p> <p>Résultat Note d'évaluation 4/4</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Finition soignée des sols, murs et plafonds, harmonie des couleurs et matériaux -Une décoration sobre renforce le caractère accueillant de la chambre avec éventuellement une touche locale (tableaux, photos de monuments, faune de la région encadrés, objets artisanaux de qualité, autres...) -Revêtements muraux, sols et plafonds en bon état et privilégiant les teintes pastel non agressives -Tentes/rideaux/embrases de fenêtre coordonnées avec les revêtements muraux
Standard client	Indicateur de qualité de services aux clients
<p>7 Proposer des chambres ergonomiques équipées de literie, mobilier et équipements de qualité et offrant une bonne insonorisation</p> <p>Résultat Note d'évaluation 8/8</p>	<ul style="list-style-type: none"> -L'espace de la chambre permet une circulation aisée -La literie (sommier, matelas, traversin, oreillers, couvre lit ou couette) est complète et de qualité -Une table de nuit ou tablette intégrée équipe la chambre -Un coin écriture/informatique (table, chaise, prise de courant, Internet équipe la chambre -Présence d'une armoire/penderie équipée d'au moins 5 cintres -Système de rangement des valises et sacs -Système d'occultation efficace des ouvertures extérieures -Protections contre le bruit (fenêtres à double vitrage, porte épaisse...)

Source: Référentiel Qualité Tourisme Algérie.

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

Tableau N°07 : les indicateurs de qualité adoptés dans l'évaluation des sanitaires de l'hôtel

Standard client	Indicateurs qualité de service aux clients
<p>8 Mettre à disposition des clients des toilettes équipées dans les chambres</p> <p>Résultat Note d'évaluation 7/7</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Présence des objets suivants : brosse WC, poubelle, distributeur de papier hygiénique -Lavabo équipé de robinets eau froide eau chaude sans fuite, savon, miroir, serviette de toilette -Ventilation mécanique et/ou fenêtre pour ventiler -Les matériaux utilisés et leur implantation facilitent le nettoyage -L'éclairage doit être suffisant et en état de fonctionnement -La chasse d'eau à double flux doit être efficace sans risque de gicler à l'extérieur et sans fuite -La vérification périodique des éléments clés de bon fonctionnement des toilettes est réalisée

Source: Référentiel Qualité Tourisme Algérie.

Tableau N°08 : les indicateurs de qualité adoptés dans l'évaluation de la salle du restaurant de l'hôtel

Standard client	Indicateurs de qualité de services aux clients
<p>9 Mettre à disposition des clients une salle de restaurant coordonnant esthétique et décoration et facile d'accès</p> <p>Résultat Note d'évaluation 7/7</p>	<ul style="list-style-type: none"> -La salle de restaurant est personnalisée avec une ligne de décoration particulière -Une touche locale est utilisée pour situer le restaurant dans son contexte géographique. -L'aménagement et les matériels utilisés rendent la salle accueillante, chaleureuse, conviviale et confortable, ventilée et avec un éclairage adapté -L'ameublement, tables et chaise, mobilier spécifique est coordonné avec le cadre général de la salle de restaurant -La salle de restaurant comporte une décoration harmonieuse (tableaux, photos, fleurs, objets artisanaux, autres...) - Les personnes en fauteuil roulant peuvent accéder au restaurant en autonomie -Présence de chaises hautes pour l'accueil des jeunes enfants

Source: Référentiel Qualité Tourisme Algérie.

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

Tableau N°09 : les indicateurs de qualité adoptés dans l'évaluation de service de la restauration

Standard client	Indicateurs de qualité de services aux clients
<p>10 Proposer des cartes propres, comportant une variété de plats et boissons ainsi qu'une offre journalière renouvelée</p> <p>Résultat Note d'évaluation 7/7</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Les cartes des plats et menus et des boissons sont soignées, attractives, lisibles, et propres -Les menus sont traduits en Français et en Anglais -La carte des plats et menus est variée avec entrées froides et chaudes, plats principaux, assortiment de fromages, fruits de saison et desserts - Le restaurant doit proposer un plat principal du jour - La carte des plats et menus est changée au moins 2 fois par an avec des plats adaptés à la saison et des innovations - La carte des plats et menus propose une offre spécifique pour les enfants et les végétariens. -Les menus proposés tiennent compte des règles de l'équilibre alimentaire
Standard client	Indicateurs de qualité de services aux clients
<p>11 Réaliser une cuisine de bon niveau gustatif variant les origines les traditions et cultures culinaires</p> <p>Résultat Note d'évaluation 5/5</p>	<ul style="list-style-type: none"> -La mise en place des tables est faite avec goût et avec les éléments suivants : nappe tissus, serviette tissus, couverts ordonnés selon les règles du service, assiettes, verres... -La table est agrémentée de fleurs coupées ou d'un petit objet décoratif propre -Le matériel de service utilisé (assiettes, plats, couverts, verres, nappes, sets de table, tasses...) est en bon état (non ébréché, sans usure prononcée...), propre. -La présentation des plats est soignée (décoration, couleur, finition...), absence de trace sur les bords des plats - Le service à l'assiette et en salle assure une présentation des assiettes soignée (décoration, couleur...), sans trace et giclure de sauce sur les bords

Source: Référentiel Qualité Tourisme Algérie.

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

Tableau N°10 : les indicateurs de qualité adoptés pour manager et administrer le personnel de l'hôtel

Standard client	Indicateurs de qualité de services aux clients
<p>12 Manager et administrer les personnels de l'établissement, entretenir leurs compétences</p> <p>Résultat Note d'évaluation 7/7</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Une fiche de poste indiquant les missions du salarié -L'établissement possède un dossier administratif pour chaque personnel, complet et à jour (CV, évolution salariale, formations réalisées... + évaluations annuelles, changement de poste...) -L'encadrement de l'établissement sensibilise et forme les personnels à la qualité. -Un système de progression de carrière et des rémunérations fonctionne en prenant en compte les résultats des personnes, l'évolution de leurs compétences et leur ancienneté dans l'établissement -Une évaluation annuelle des personnels de l'établissement est réalisée par la hiérarchie -Un plan de formation annuel est établi et mis en œuvre après identification des besoins -Les rémunérations des personnels sont versées à échéance régulière à une date déterminée du mois

Source: Référentiel Qualité Tourisme Algérie.

Tableau N°11 : les indicateurs de qualité adoptés dans l'évaluation de la cuisine de l'hôtel

Standard client	Indicateurs de qualité de services aux clients
<p>13 Assurer la propreté de l'ensemble Cuisine, salle de restaurant et bar</p> <p>Résultat Note d'évaluation 5/5</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Une personne de l'établissement est missionnée par la Direction pour assurer la responsabilité de la propreté de l'ensemble cuisine, salle de restaurant/petit déjeuner, bar. -Un plan annuel de nettoyage de l'ensemble des locaux, matériels et équipements (nettoyage annuel, trimestriel, mensuel, hebdomadaire et journalier) est établi et appliqué avec un système de suivi -Un planning opérationnel d'intervention des personnes réalisant le nettoyage est affiché dans les différents lieux concernés et communiqué aux intéressés -Les produits utilisés pour réaliser le nettoyage sont adaptés aux différents éléments à nettoyer dans l'ensemble cuisine, salle de restaurant/petit déjeuner, bar -Les personnels intervenant dans l'ensemble cuisine, salle de restaurant/petit déjeuner, bar sont sensibilisés au moins une fois par an aux éléments clés du nettoyage (méthodes, produits, points de vigilance, contamination...)

Source: Référentiel Qualité Tourisme Algérie.

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

Tableau N°12 : les indicateurs de qualité adoptés dans l'évaluation d'hygiène et la sécurité alimentaire

Standard client	Indicateurs de qualité de services aux clients
<p>14 Assurer l'hygiène et la sécurité alimentaire de la cuisine et dépendances, de la salle de restaurant et du bar</p> <p>Résultat Note d'évaluation 5/5</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Formation des personnels aux différentes composantes de l'Hygiène et Sécurité Alimentaire -Formation renforcée et rappels sur la procédure et l'intérêt du lavage régulier des mains -Etiquetage avec date et heure des denrées périssables et produits transformés utilisés en cuisine -Affichettes aux endroits clés et visibles sur hygiène et sécurité alimentaire □ Plan de formation annuel à l'HSA disponible et appliqué -Plan de lutte contre les nuisibles disponible et appliqué -Procédures, maintenance matériel, hygiène des personnels, maîtrise des températures des appareils

Source: Référentiel Qualité Tourisme Algérie.

Tableau N°13 : les indicateurs de qualité adoptés dans la participation au développement durable par l'hôtel

Standard client	Indicateurs de qualité de services aux clients
<p>15 Prendre en compte l'environnement et le développement durable dans la gestion de l'établissement</p> <p>Résultat Note d'évaluation 3/3</p>	<ul style="list-style-type: none"> -La gestion des déchets est organisée -Mise en œuvre d'un système d'économie d'énergie et de l'eau -La sensibilisation et la formation du personnel aux questions de protection de l'environnement et de développement durable sont organisées

Source: Référentiel Qualité Tourisme Algérie.

1.3. Elaboration de la grille du diagnostic

Après une lecture et une analyse du référentiel Qualité Tourisme, nous avons listé les exigences du référentiel comme le montre le tableau ci-dessus, ensuite nous avons entamé l'opération de diagnostic.

Nous avons élaboré une grille de diagnostic sur la base des exigences du Plan Qualité Tourisme. Elle se présente comme suit :

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

Tableau N°14 : Tableau récapitulatif de notre grille diagnostic.

N°	Exigences	Etat des lieux			Actions à mettre en place
		conformité	Conformité partielle	Non conformité	
Patrie 01 : Relative à l'hébergement					
01		01	0.5	00	
02					
03					
Patrie 02 : Relative à la restauration					
...		01	0.5	00	
...					
...					

Source : Elaboré par nous-mêmes

1.3.1. Explication de la grille d'évaluation par chaque colonne :

- La colonne 01 « Article, paragraphe » ; représente les numéros de chaque article de référentiel Qualité Tourisme.
- La colonne 02 « Exigences » : nous avons ici dans cette colonne repris les exigences de référentiel Qualité tourisme selon l'ordre.
- La colonne 03 : « Etat des lieux»: nous avons ici, étudié l'état des lieux de l'hôtel par rapport aux exigences de référentiel Plan Qualité Tourisme selon: conformité, non-conformité, conformité-partielle.
- La colonne 04 « Action à mettre en place » : nous avons proposé des actions à mettre en place pour chaque non-conformité détecté ou non réalisé par l'entreprise

1.3.2 Système de notation d'état des lieux

Le système de notation est basé sur trois cas possibles à savoir :

Cas 01 : Si l'exigence est totalement respectée par l'entreprise on lui attribua la note 1

Cas 02 : Si l'exigence est moyennement respectée par l'entreprise on lui attribua la note 0.5.

Cas 03 : Si l'exigence est non respectée par l'entreprise on lui attribua la note 00.

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

1.3.3 Calcul des taux de conformité

$$\frac{(\text{NCC} \times 01) + (\text{NCCP} \times 0.5) + (\text{NCNC} \times 00)}{(\text{NCC} + \text{NCCP} + \text{NCNC})} \times 100 \%$$

A noter que les abréviations suivantes signifient ce qui suit :

NCC : Nombre des Critère Conforme

NCCP : Nombre de Critère Conforme Partiel

NCNC : Nombre de critère Non-Conforme

Section 2 : Méthodologie de la collecte des données et de la réalisation du diagnostic: Cas l'hôtel *El Hidhab*

2.1. Collecte des données

Pour la collecte de données nécessaires à la réalisation du diagnostic, nous avons adopté une approche qualitative basée sur l'entretien avec les personnes impliquées dans la mise en place du référentiel Qualité Tourisme au sein de département de restauration et d'hébergement, nous avons programmé des rendez-vous avec les responsables de l'entreprise qui sont: le responsable d'hébergement, le responsable de la restauration, le directeur d'exploitation et le directeur général, nous avons posé des questions fermées et ouvertes ainsi que des visites et des observations sur terrain pour faire des contrôles visuels d'état des lieux par rapport aux exigences du référentiel Qualité Tourisme.

Pour les écarts que nous avons trouvé nous proposons des actions à mettre en place sous forme des commentaires.

Tableau N°15 : Echelle d'évaluation de la conformité, Intervalle d'évaluation, Signification

Système de notation	Signification
La note : 01	Conforme
La note : 0.5	Conformité partielle
La note : 00	Non conforme

Source : élaborée par nous-mêmes

2.2. La grille de diagnostic et le plan d'action

N°	Exigences	Etats des lieux			Actions à mettre en place
		C	CP	NC	
Partie 01 : Relative à l'hébergement					
Moyens de communication					
01	Moyens de communication et promotion : 01. Media 02. internet 03. support promotionnels	1			Aucune
02	L'utilisation de moyens de communication et de promotion: 01. Locale 02. internationale 03. nationale	1			Aucune
La réservation					
03	Personnel de réservations : 01. aimable 02. chaleureux 03. courtois et souriant (les formules de politesses adaptés)	1			Aucune
04	Le téléphone décroché max 5 sonneries avec possibilité de laisser un message sur un répondeur ou renvoi à autre numéro.		0.5		Aucune
05	Préciser l'identité de l'établissement dans la formule d'accueil	1			Aucune
06	Exploiter la demande de client pour une bonne prise en charge	1			Aucune
07	Les informations transmises aux clients sont complètes (tarif, mode de règlement, l'accès à l'hôtel)	1			Aucune
08	Reformulation détaillée de réservation	1			Aucune
09	L'envoi d'information ou réservations par courrier correspond à la demande de client et sous 72h sauf dernière minute		0.5		-La confirmation de la réservation à l'hôtel El Hidhab doit transmettre au client par courrier électronique sous 24h au maximum. Désigner une personne pour prendre en charge cette mission.

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

Signalisation de l'accès à l'établissement					
10	Signalisation de l'accès à l'établissement: 01-Visible 02-Lisible 03-Uniforme et bon état			00	L'établissement El Hidhab doit mettre en place: -Une signalétique de guidage des clients vers l'établissement doit apposer dans les rues à proximité, elle doit être visible, uniforme
11	Les enseignes et signalisations présentes sur la façade sont visibles			00	-L'entretien et la propreté de l'ensemble de la signalétique extérieure, y compris celle de guidage des clients à proximité de l'établissement El hidhab sont assurés.
12	Le panneau doit être apposé à l'entrée l'établissement et conformément à la réglementation en vigueur			0.5	Aucune
13	L'affichage des informations utiles aux clients : 01-Visible 02-Bien présenté 03-Traduit en une langue étrangère			0.5	Aucune
Extérieur de l'établissement					
14	Un parking mise à la disposition du client ou autre possibilité du stationnement.	1			Aucune
15	Les extérieurs (abords, parking, entrée, enseigne...) sont éclairés	1			Aucune
16	Les extérieurs doivent être aménagés d'une manière confortable, avec mobilier de qualité.	1			Aucune
17	Les extérieurs et la façade sont éclairés sans recoins restant dans l'ombre et le matériel fonctionne.	1			Aucune
18	Les extérieurs agrémentés: Végétation, fleurs, espaces verts, arbres.	1			Aucune
19	Les extérieurs sont propres et en bon état (chemin d'accès, parking, espace vert, piscine, terrasse, façade, fenêtres.	1			Aucune

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

Accueil client prise en charge pendant le séjour					
20	Tenue du personnel est : 01-Soigné 02-Propre 03-Harmonie avec l'établissement.		0.5		
21	Le temps d'attente et les files d'attente gérés d'une manière optimale et organisée.	1			Aucune
22	Personnel doit accueillir d'une manière: 01-Aimable, chaleureuse, courtoise 02-Utilisant les formules de politesse.	1			Aucune
23	01-Le personnel présent, attentif lors de l'accueil. 02-Assurer la formation systématique et régulière des personnels réalisant l'accueil des clients.		0.5		Aucune
24	La prise en charge du client de façon optimale et recherche des informations, reformulation des données enregistrement rapide et complet.	1			Aucune
25	La prise en charge du client doit se faire une personne habilitée et formée pour le poste.		0.5		
26	La prise en charge du client fait en plusieurs langues avec des documents dans la langue parlée par le client		0.5		
27	Les informations téléphoniques données sont rapides et adaptées	1			Aucune
28	Le client est accompagné et assisté dans son installation.	1			Aucune
29	Le personnel doit pouvoir renseigner, conseiller et répondre au x clients de façon précise et complète	1			Aucune
30	Présenter de manière attractive les différents services offerts	1			Aucune
31	L'espace d'accueil ouvert pour recevoir le client et doit être : 01-Ordonné 02- Propre et bon état.	1			Aucune
32	L'espace d'accueil est ouvert pour recevoir le client, il doit être: 01-accueillant 02-accessible. 03-décoration adaptée	1			Aucune
33	Information utiles sont affichées de façon: 01-lisible			00	L'établissement EL HIDHAB doit tenir à jour les informations Documentées nécessaires au

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

	02-visible sur un support adapté 03-propre en bon état				fonctionnement de ses processus. -Les informations utiles et de base sont affichées dans le hall de l'établissement et aux endroits adéquats, salles de restaurant etc... (prix, horaires...) au moins en 2 langues (arabe, français). -Le registre des réclamations est mis à disposition des clients et son contenu est analysé pour mettre en place des actions d'amélioration.
34	Localité d'implantation de l'établissement est valorisé auprès des clients en leur fournissant une documentation touristique local (circuit touristique, visite, divertissements)			00	Nous proposons des circuits touristiques et des visites guidées pour la découverte des richesses locales et les monuments de la wilaya de Sétif par les clients de l'hôtel El Hidhab.
35	Présence du personnel 24h/24h.		0.5		Aucune
36	Facturation efficace : 01-clarté 02-précision. 03-rapidité des formalités.	1			Aucune
37	Départ du client s'accompagne d'une prise en congé : 01-chaudeuse 02-aimable 03-souriante avec remerciements	1			Aucune
Espaces communs					
38	Un espace d'accueil ou de détente confortable est mis à la disposition du client	1			Aucune
39	Possibilité de mettre un moyen de communication vers l'extérieur.	1			Aucune
40	Client bénéficie de parties communes non bruyantes et offrant une température agréable	1			Aucune
41	La décoration et le mobilier doivent être : 01-accueillants 02-ordonnés 03-harmonieux et confortable.	1			Aucune
42	Etablissement doté d'installation facilitant l'accès aux personnes à mobilité réduite, aux poussettes, personnes âgées.	1			Aucune
43	L'éclairage doit être adapté, suffisant et bon état de fonctionnement.	1			Aucune

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

44	Revêtements muraux, sols, plafonds, mobilier, équipements disponibles sont: en bon état et propre	1			Aucune
45	Affichage des consignes de sécurité sur supports: 01-visible 02-propre 03-en bon état		0.5		Aucune
Les chambres					
46	Les affichages sur les consignes de sécurité et d'évacuation: Visible, propre, bon état	1			Aucune
47	Hébergement doit être: Soigné, confortable, touche typique de la localité d'implantation.	1			Aucune
48	Agencé d'une façon optimale pour l'accueil des différents types de clientèle.	1			Aucune
49	L'hébergement doit être doté d'un mobilier pour le confort du client: literie, table de chevet, plan de travail, penderie porte bagage fauteuil		0.5		Aucune
50	Revêtements muraux, mobilier, équipements, sols, plafond doivent être propres, en bon état, harmonie avec la décoration de la chambre.	1			Aucune
51	La literie: confortable, qualité	1			Aucune
52	Linge : propre, bon état Renouveler au moins quotidiennement		0.5		Le changement de linge des chambres de l'hôtel El Hidhab se fait après chaque départ de client, ou chaque deux jour pour le même client
53	Mettre à la disposition du client: Télévision, téléphone, accès internet, coffre-fort, papier à lettre, plateau de courtoisie, bouteille d'eau.	1			Aucune
54	L'hébergement doit être isolé non bruyant: aération et ventilation.	1			Aucune
55	Chauffage et climatisation réglable par le client	1			Aucune
56	Présence des équipements spécialisés pour les personnes handicapés			00	Quelques chambres de l'hôtel El Hidhab doit être équipées de portes larges, salles de bain et toilettes conçues pour l'utilisation des personnes handicapée

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

57	Equipé d'un système d'occultation efficace de toutes les ouvertures extérieur (volet, store, rideaux)	1			Aucune
Les sanitaires					
58	Toilettes doivent être dotées d'un équipement minimum pour le confort du client (papier hygiénique, savon, brosse wc, poubelle à pédale)	1			Aucune
59	La salle de bain doit être dotée équipement minimum: le confort du client (douche/baignoire, lavabo, miroir, savon, verre à dents, ligne de toilette, prises, porte-serviettes).	1			Aucune
60	Revêtements muraux, sols, plafond, les équipements doivent être propre bon état (robinetterie, lavabo, miroir, WC, chasse baignoire, sèche-cheveux, ligne toilette)	1			Aucune
61	Séparation des sanitaires entre hommes et femme situés dans les espaces communs	1			Aucune
62	Les sanitaires doivent être équipés pour l'accès à mobilité réduite	1			Aucune
Partie 02: Relative à la restauration					
Salle de restaurant					
63	Salle de restauration doivent mettre en valeur le caractère local décoration végétale et artisanale	1			Aucune
64	Les salles de restauration doivent être : 01-accueillante 02-confortable 03-décoration adoptée 04-ventilation correcte 04 -bon éclairage	1			Aucune
65	Revêtements muraux, plafonds, sols des salles de restaurant sont propres. Ainsi que le mobilier : tables, chaises, fauteuils, consoles, guéridons	1			Aucune
66	La mise en place des tables doit être faite avec des éléments : nappe, sets, serviettes, couverts, verres, assiette, propre et en bon état.	1			Aucune
Service restauration					
67	Le client doit être servi de manière: -aimable –souriante –chaleureuse, en utilisant les formules de politesses.	1			Aucune

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

68	La tenue et la présentation corporelle et vestimentaire du personnel, soigné, propre, en harmonie avec le cadre architectural de l'établissement		0.5		Aucune
69	Possibilité de restauration 24h/24h (room service) afin de répondre aux attentes de la clientèle.		0.5		Aucune
70	Le service doit être efficace et attentionné, l'attente entre les plats doit être gérée.	1			Aucune
71	1-Les cartes de menus sont : -soignées –attractives -lisibles –non abimées, non restaurées,-non surchargées. -mise en avant des plats traditionnels traduits dans une langue étrangère au moins.	1			Aucune
72	Offre de boisson et plats régionaux de tradition, élaboré à base de produits typiques et locaux	1			Aucune
73	Les produits doivent être servis de qualité et d'une fraîcheur	1			Aucune
74	Les plats servis en quantité suffisante, leur présentation soignée et attractive.	1			Aucune
75	Carte des menus doit être variée et les plats proposés varient quotidiennement.		0.5		Aucune
Animation					
76	Affichage des informations d'activités d'animation est: -Clair – détaillé – actualisé	1			Aucune
77	Mise à disposition de la clientèle d'activité permettant la découverte des richesses locales		0.5		L'établissement doit organiser des activités touristiques, culturels, sportives afin de satisfaire la clientèle de l'hôtel.
78	Espace d'animation sont facilement accessible et bien entretenus	1			Aucune
79	Pour l'utilisation des équipements sportifs et d'animation, les consignes de sécurité sont clairement affichées.	1			Aucune
80	Présence d'une aire de jeu à la disposition des enfants, elle doit être en bon état propre et sans danger			00	La direction de l'hôtel doit Créer un espace dédié à la lecture et l'aménagement d'une salle de jeux pour les enfants.

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

81	L'accueil, et les services (restaurant, animation) sont adaptés aux familles avec enfants.	1			Aucune
82	Une affiche rappelant la responsabilité des parents quant à l'utilisation des jeux par leurs enfants (responsabilité civile) est parfaitement : lisible, visible, propre, bon état		0.5		Aucune
Manager et administrer le personnel					
83	Une fiche de poste indiquant les missions du salarié.			00	L'hôtel doit mettre en place une fiche de poste indiquant les missions du salarié et les principales activités qu'il doit réaliser est remise à tout nouvel embauché et commentée par le responsable hiérarchique.
84	Les rémunérations des personnels sont versées à échéance régulière à une date déterminée du mois		0.5		Aucune
85	Chacune des catégories de personnel porte des vêtements de travail entretenus et propres conformément au système de distinction mis en œuvre par l'établissement.			00	<p>L'hôtel El Hidhab doit mettre en œuvre une logique de tenue et d'hygiène des personnels selon leurs fonctions respectives:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Les personnes en contact avec les clients respectent les règles d'apparence physique et vestimentaire (maquillage, rasage, coiffure, ongles, chaussures cirées, cravates,...) -Un système de vêtements de travail obligatoires, tenus propres, est mis en œuvre pour chacune des catégories de personne. -Le personnel en contact avec les clients doit porter un badge indiquant au moins le prénom de la personne.
La formation					
86	L'encadrement de l'établissement sensibilise et forme les personnels à la qualité et aux standards clients			00	L'hôtel El Hidhab doit s'assurer que les personnes effectuant un travail sous le contrôle de l'organisme ont reçu une formation sur les particularités de l'établissement et sur les standards et engagement qualité tourisme.

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

87	Un plan de formation annuel est établi et mis en œuvre après identification des besoins			00	-La direction de l'hôtel doit établir un plan de formation annuel en identifiant les besoins de l'organisme.
88	Les personnels de cuisine ont reçu une formation initiale de cuisinier au moins de niveau CAP ou Brevet de Technicien (BT) et participent à des formations continues sur des pratiques culinaires.	1			Aucune
89	Le chef de cuisine a reçu une formation au moins de niveau (BT/BTS cuisine) + 5 ans d'expérience dans des restaurants ou de niveau (CAP cuisine) + 10 ans d'expérience dans des restaurants	1			Aucune
La cuisine					
90	Le chef de cuisine s'assure de la qualité gustative des plats avant leur départ en salle et rectifie ou fait rectifier le cas échéant certains éléments			0.5	Aucune
91	L'espace cuisine propre avec des outils de production avec une hygiène irremplaçable.			00	<p>L'organisation d'une cuisine doit répondre à certains critères :</p> <ul style="list-style-type: none"> -Séparer le circuit sale du circuit propre. -Séparer les zones froides des zones chaudes. -Respect de la marche en avant de la marchandise (la marchandise ne doit pas faire un retour). -Séparer les postes du travail (différentes activités). -Les aliments froids et chauds doivent prendre des itinéraires différents <p>La direction de la restauration de l'hôtel doit établir:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1-Un planning d'intervention opérationnel des personnes réalisant le nettoyage est affiché dans les différents lieux concernés et communiqué aux intéressés. 2-Définir la zone spécifique de travail : la fabrication des différentes nourritures dans des conditions hygiène maximum, demande plusieurs zones de travail individualisé.

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

					3-Etablir le circuit le plus court possible : un circuit court, simple et logique permet une circulation rapide des matières et de personnel..
92	L'équipe de cuisine possède les techniques de base du métier et est capable de réaliser des plats traditionnels algériens et des plats des pays du bassin méditerranéen.	1			Aucune
L'hygiène et sécurité					
93	La responsabilité hygiène et sécurité alimentaire est attribuée et exercée.			00	La direction de l'hôtel El Hidhab doit élaborer: -Un plan annuel de nettoyage de l'ensemble des locaux, matériels et équipements (nettoyage annuel, trimestriel, mensuel, hebdomadaire et journalier) est établi et appliqué avec un système de suivi.
94	L'étiquetage (avec date/heure) est réalisé pour toutes les denrées périssables utilisées ou transformés en cuisine.	1			Aucune
95	Les bases de la méthode HACCP sont mises en œuvre et en particulier les bonnes pratiques d'hygiène et de sécurité alimentaire.			00	-Les personnels de la restauration doit être formés à l'Hygiène et Sécurité Alimentaire (HSA). -Respecter la marche en avant: 1-pas de retour en arrière d'un produit. 2-pas de croisement entre le produit propre (déconditionné) et le produit sale (l'emballage).
96	Formation des personnels aux différentes composantes de l'Hygiène et Sécurité Alimentaire			00	-Les personnels de l'hotel El Hidhab doit recevoir une formation renforcée à l'hygiène et la sécurité alimentaire.
L'environnement					
97	L'hôtel El hidhab a pris en compte l'environnement et le développement durable dans la gestion de l'établissement			00	La sensibilisation et la formation du personnel de l'hôtel aux questions de protection de l'environnement et de développement durable sont organisées

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

98	La gestion des déchets est organisée.			00	<p>La gestion des déchets à l'hôtel El Hidhab doit être organisée :</p> <ul style="list-style-type: none"> -tri sélectif pour des catégories de produits valorisables, -poubelle organisé, propre et désinfecté. -isolation des produits polluants dans des récipients adaptés et enlèvement par des sociétés spécialisées.
99	Mise en œuvre d'un système d'économie d'énergie et de l'eau		0.5	<ul style="list-style-type: none"> -Adaptez la température des chambres, non en fonction de l'heure, mais plutôt par rapport à leur occupation. Une chambre vide n'a pas besoin d'être chauffée durant la nuit si elle est vide, même en hiver. -Revoyez le système d'allumage des chambres et des parties communes. - Revoir les mélangeurs défectueux, installer des mousseurs sur les robinets et les pommeaux de douche. 	

Source: élaboré par nous-mêmes

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

Section 03 : Evaluation des services hôteliers

3.1. Analyse des résultats du diagnostic :

Afin d'arriver à ces résultats nous avons étudié le taux de conformité de chaque sous partie des exigences de référentiel Plan Qualité Tourisme au sein de département d'hébergement et de la restauration de l'hôtel *El Hidhab*, Voici nos résultats se forme d'un tableau récapitulatif et un graphique pour illustration.

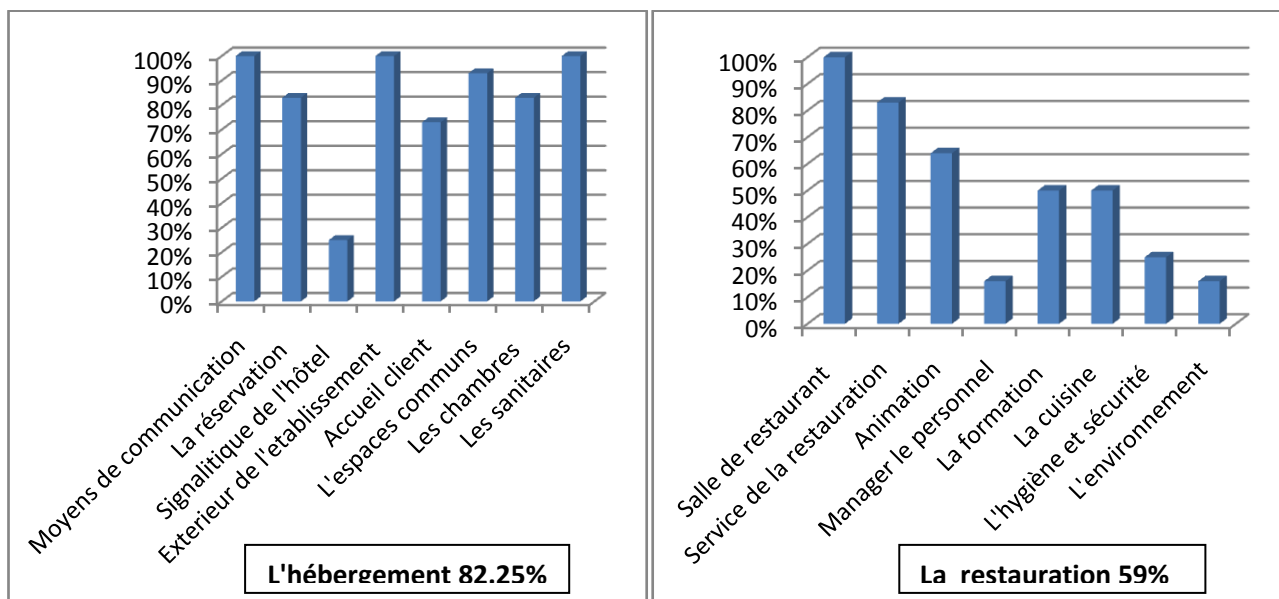
Tableau N°17: représente les exigences du Référentiel Plan Qualité Tourisme avec un taux de conformité de département d'hébergement et de la restauration dans l'entreprise.

N°	Exigences de référentiel Qualité Tourisme	Nombre de critères évalués	NCC	NCCP	NCNC	Taux de conformité
01	Sous partie01: moyens de communication	2	2	0	0	100%
02	Sous partie02: la réservation	7	5	2	0	85%
03	Sous partie03:signalisation à l'accès de l'hôtel	4	0	2	2	25%
04	Sous partie04: extérieur de l'établissement	6	6	0	0	100%
05	Sous partie 05: accueil client	18	11	5	2	75%
06	Sous partie 06: l'espace commun	8	7	1	0	94%
07	Sous partie07: les chambres	12	9	2	1	83%
08	Sous partie08: les sanitaires	5	5	0	0	100%
Département hébergement		62	45	12	5	82.25%
01	Sous partie01: salle de restaurant	4	4	0	0	100%
02	Sous partie02: service de la restauration	9	6	3	0	83%
03	Sous partie03: animation	7	4	2	1	71%
04	Sous partie04: manager le personnel	3	0	1	2	16%
05	Sous partie05: la formation	4	2	0	2	50%
06	Sous partie06: la cuisine	3	1	1	2	50%
07	Sous partie07: l'hygiène et sécurité	4	1	0	3	25%
08	Sous partie08: l'environnement	3	0	1	2	16%
Département restauration		37	18	8	12	59%

Source: Etabli par nous-mêmes

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

Figure N°07 : graphes représentent les résultats de tableau précédant



Elaboré : par nous même

Les résultats dans le tableau et les graphes ci-dessus présentent les taux de conformité des deux parties diagnostiquées selon le référentiel plan qualité Tourisme dont les 62 critères relatifs à la partie hébergement. Nous avons constaté 45 critères conformes, 12 critères moyennement conformes et 5 critères non conformes où le pourcentage de conformité selon la formule de calcul que nous avons adopté, ces dernière donne un pourcentage de conformité de 82.25 %, à noter que cette partie est scindé en huit sous parties comme nous avons présenté dans le tableau ci-dessus et le graphe d'hébergement.

Comme nous estimons que ce taux de conformité est encourageant pour l'hôtel *El Hidhab*, toutefois que ce dernier quand même nécessite à l'entreprise de mettre en place des actions correctives pour remédier aux non conformités constatées dont les principales lacunes sont:

L'entretien et la propreté de l'ensemble de la signalétique extérieure de l'hôtel

L'entretien et la propreté de l'ensemble de la signalétique extérieure, y compris celle de guidage des clients à proximité de l'établissement *El hidhab* doit être assurés.

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

Les informations utiles et de base ne sont pas affichées dans le hall de l'établissement et aux endroits adéquats d'une façon visible

L'hôtel *El Hidhab* doit afficher les informations du base tels que les prix, les horaires, le registre de réclamation sur un support adapté et au minimum en deux langues (français et arabe).

Manque des équipements spécialisés pour les personnes handicapés

Quelques chambres de l'hôtel *El Hidhab* doit être équipées de portes larges, salles de bain et toilettes conçues pour l'utilisation pour des personnes handicapée

Pour la partie relative à la restauration, contenu des résultats obtenus, nous pouvons déduire que l'hôtel *El-Hidhab* rencontre plusieurs non conformités par rapport aux exigences du référentiel Qualité Tourisme, cette partie est constitué de 37 critères regroupés en huit sous parties. Nous avons constaté 18 critères conformes, 08 critères moyennement conformes et 12 critères non conformes où le pourcentage de conformité selon la formule de calcul que nous avons adopté, ces dernière donne un pourcentage de conformité de 59 %, comme nous estimons que ce taux de conformité est faible pour l'hôtel *El Hidhab*, ça nécessite à l'entreprise de mettre en place des actions correctives fasse aux lacunes et les non-conformités rencontrés tels que:

L'état de la cuisine et les espaces spécifiques aux travailles

La direction de l'hôtel doit revoir l'état de la cuisine et son organisation et définir les zones spécifiques du travail par:

- Séparer le circuit sale du circuit propre.
- Séparer les zones froides des zones chaudes.
- Respecter la marche en avant des marchandises (la marchandise ne doit pas faire un retour), (voir l'annexe B).
- Les aliments froids et chauds doivent prendre des itinéraires déférents.
- La fabrication des différentes nourritures dans des conditions hygiène maximum, demande plusieurs zones de travail individualisé

La sensibilisation et la formation du personnel de l'établissement à la qualité

Chaque personnel de l'hôtel doit recevoir une formation sur les particularités de l'établissement et sur les standards et engagement qualité tourisme, l'établissement doit sensibiliser son personnel à la qualité et son importance dans la satisfaction de la clientèle qui est devenu de plus en plus très exigeantes.

La responsabilité hygiène et sécurité alimentaire

La direction de l'hôtel doit établir un plan annuel de nettoyage de l'ensemble des locaux, matériels et équipements (nettoyage annuel, trimestriel, mensuel, hebdomadaire et journalier), ainsi que le personnel de la restauration doit recevoir une formation renforcée à l'Hygiène et Sécurité Alimentaire (HSA),

Prendre en considération l'environnement et le développement durable dans la gestion de l'établissement

L'hôtel *El Hidhab* doit prendre en considération le développement durable dans la gestion de l'établissement par la minimisation de consommation d'énergies et de l'eau, la gestion des déchets.

- Le tri sélectif pour des catégories de produit.
- Poubelle organisé propre et désinfecté.

3.2. Recommandations :

Après avoir effectué l'état des lieux au niveau de l'hôtel *El Hidhab* en identifiant les non-conformités par la suite nous avons proposé un plan d'action. Nous allons rejeter quelques recommandations pour l'obtention du label qualité tourisme Algérie.

En effet, nous recommandons vivement la création d'une Direction Qualité au sein de l'hôtel *El Hidhab*, qui se spécialiserait exclusivement à la qualité des prestations de l'hôtel, tel que l'ont fait les hôtels qui font partie des chaînes internationales.

Installation d'une cellule qualité:

Il est important d'installer une cellule qualité et désigné à sa tête un responsable qualité rattachée directement à la direction générale, la cellule sera chargée principalement ; de

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

mettre en œuvre une politique qualité qui devrait déterminer les besoins et attentes des clients de l'hôtel, et qui vise une amélioration continue de la qualité

Plan de formation de qualité :

Assurer un plan de formation au profit de l'ensemble du personnel de l'établissement, c'est l'un des moyens permettant de contribuer pleinement à la performance d'une entreprise, le but est non seulement de maintenir un haut niveau de qualification, mais aussi de motiver le personnel en le sensibilisant sur l'impact du non-respect des règles de qualité.

Le plan de formation doit comprendre :

- L'analyse du besoin en formation;
- Le choix des objectifs ;
- La détermination des moyens et méthodes ;
- La sélection des organismes et des formateurs ;
- L'enregistrement de la qualification du personnel.

3.3. Difficulté de la mise en place d'un label qualité au sein de l'établissement *El Hidhab*

- Manque de main d'œuvre qualifié
- Sensibilisation du personnel à la qualité.
- Sensibilisation des clients à la nouvelle gestion des projets.
- Les cadres dirigeants doivent exercer un management de qualité, ils doivent sensibilisés et adhéré l'ensemble du personnel à l'obtention de ce label.

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

3.4. La marque Qualité tourisme Algérie et la marque Qualité Tourisme Tunisie

Après une lecture et une analyse du référentiel Qualité Tourisme Algérie et celui de la Tunisie nous avons essayé de faire un rapprochement entre les deux marques.

Tableau N°18 : représente un rapprochement de deux marques Qualité Tourisme

Les critères	Qualité Tourisme Algérie	Qualité Tourisme Tunisie
L'année de création	2008	2017
Contribution à l'élaboration du référentiel Qualité Tourisme	Fédération nationale de l'hôtellerie, hôtel El Aurassi, ibis hôtel, hôtel Albert d'Alger, restaurant jardin secret	Travail commun entre les équipes tunisiennes, françaises et autrichiennes
La gestion de la marque Qualité Tourisme	Comité National du Plan Qualité Tourisme d'Algérie (CNPQTA)	Office national du tourisme tunisien (ONTT)
Financement du projet	Le gouvernement Algérien	L'union européenne à la hauteur de 1.4 million d'euros
Secteur d'activité	Les établissements hôteliers Les restaurants Les agences de voyage	Les établissements hôteliers Les restaurants Les agences de voyage Les musées Les sites archéologiques
L'adhésion au label Qualité Tourisme	Une démarche volontaire	Une démarche volontaire
Les engagements du référentiel	<ul style="list-style-type: none"> - réserver un accueil disponible, courtois et efficace - fournir des informations claires. - offrir une prestation de qualité. - Être conforme aux règles d'hygiène et de sécurité - Intégrer la dimension environnementale <p>Les exigences de référentiel n'ont pas été identifiées selon la taille des hôtels (classement des hôtels)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - réserver un accueil disponible, courtois et efficace - fournir des informations claires, actualisées et fiables sur les services à destination des touristes - offrir une prestation et une expérience uniques - faciliter la découverte de la destination - proposer les services d'équipes compétentes - être à l'écoute afin de satisfaire toutes les attentes. <p>Les exigences de référentiel ont été identifiées et établies selon la taille des hôtels (classement des hôtels)</p>
Les enjeux du référentiel	Conquérir une place de choix parmi les destinations touristiques méditerranéennes et mondiale	Repositionner la destination Tunisie sur les marchés internationaux

Source: élaboré par nous-mêmes

Chapitre III: Evaluation de la qualité de service de l'Hôtel El Hidhab selon le référentiel Qualité Tourisme

D'après notre étude comparative entre les deux référentiels nous avons remarqué quelques points différents notamment lors de l'élaboration du plan qualité tourisme des deux pays, ce lui de l'Algérie a été élaboré par des professionnels de secteur touristique en Algérie, par contre celui de la Tunisie a été élaboré par une collaboration avec d'autres pays tels que la France et l'Autriche.

En matière des exigences, celle du plan Qualité tourisme Algérie sont génériques pour toutes catégories de classement d'un hôtel, tandis que celui de la Tunisie a proposé des exigences bien définies pour chaque catégorie de classement des hôtels.

En ce qui concerne les enjeux, ce de l'Algérie sont basés essentiellement sur les exigences du marché méditerranéen, par contre ce de la Tunisie sont ouverts sur les exigences du marché international vu que la Tunisie reçoit chaque année des millions de touristes étrangers notamment en saison estivale.

Au final, nous tenons à préciser que les objectifs des deux plans qualité tourisme se convergent vers l'amélioration de secteur touristique du pays.

- ❖ Afin d'enrichir le référentiel Qualité tourisme Algérie, nous proposons d'améliorer ce référentiel à travers :
 - Identifier les exigences de référentiel selon la taille des hôtels, des exigences spécifiques aux hôtels de 3*, de 4* et de 5 étoiles
 - Le référentiel Qualité Tourisme Algérie, n'a pas indiqué que :
 - Le personnel d'exploitation de chaque département doit être identifié par un badge porté sur le côté gauche de la tenue
 - L'existence d'un nombre de suites représentant au moins 05% de la totalité des chambres de l'hôtel.
 - L'existence du service blanchisserie pour les clients.
 - L'existence d'un service médical ou une infirmerie.

Conclusion générale

Conclusion générale

Conclusion générale

La démarche Qualité Tourisme Algérie est au cœur de la stratégie de développement du tourisme algérien à l'horizon 2030, cette démarche participative, volontairement adoptée par les entreprises touristiques, qui consiste à analyser en permanence leur fonctionnement et leur pratique afin de mettre en œuvre des actions d'amélioration et de progression à tous les niveaux de la chaîne du service.

Au terme de ce travail réalisé pour objectif d'évaluer la qualité de services des prestations offertes au sein de l'hôtel *El Hidhab-Sétif* selon le référentiel Qualité Tourisme Algérie. Afin d'atteindre cet objectif nous avons utilisé une méthodologie de recherche qualitative, en combinaison plusieurs méthodes de collecte des données, Entretien, analyse documentaire et observation.

A travers les trois chapitres de ce mémoire, nous avons affirmé les hypothèses que nous avons émises et nos principales conclusions sont les suivantes;

-L'intensification de l'offre hôtelière en Algérie, oblige les dirigeants de l'hôtel *El Hidhab* à améliorer la qualité de leur offre, par le respect des engagements qualité afin d'obtenir le label Qualité Tourisme qui permet d'améliorer l'image et le positionnement de l'établissement, satisfaire les clients et les fidéliser;

-Suite au diagnostic et l'évaluation de département d'hébergement au sein de l'hôtel *El Hidhab*, un taux de conformité global est estimé à 82.25%, quant au le département de la restauration un taux de conformité global est de 59%, de ce fait, il est nécessaire d'instaurer un plan d'action afin de répondre à la totalité des exigences du référentiel Qualité Tourisme;

-L'application du référentiel Qualité Tourisme au sein de département d'hébergement et de la restauration de *l'hôtel El Hidhab* nous a permis d'identifier les points forts et les points faibles de l'entreprise et d'améliorer la qualité de service par la mise en place des actions que nous avons proposé.

-En dernier lieu, une liste de documents et d'enregistrements a été proposées à mettre en place par l'entreprise afin de maîtriser son système de management de la qualité de services des prestations offertes par l'hôtel;

Conclusion générale

Néanmoins, nous tenons à souligner que cette recherche effectuée n'est qu'un premier pas dans la consécration de la qualité à l'hôtel *El Hidhab*.

Afin de concrétiser le projet de l'entreprise réellement en matière de labellisation des services de l'hôtel conformément aux exigences du référentiel Qualité Tourisme, ce travail devrait être complété par l'étude de d'autre point exigé par le présent référentiel à savoir :

- L'état de la cuisine et les espaces spécifiques aux travaux
- La responsabilité hygiène et sécurité alimentaire
- Prendre en considération l'environnement et le développement durable dans la gestion de l'établissement
- La mise en place des actions et enregistrements que nous avons proposés

Au final, nous pouvons conclure, s'engager dans une démarche Qualité Tourisme est un processus gagnant-gagnant que ce soit pour le professionnel du tourisme ou pour les clients voir même pour tout le secteur du tourisme.

BIBLIOGRAPHIE

Bibliographie

Ouvrages :

1. Brice duthion Frédéric dimanche (2012). Hôtellerie et hébergement, de Boeck, France.
2. Christian, ferret (2002). Savoirs et technique de restaurant, tome2, édition BPI, Italie.
3. Christian, Roussel (1990), les normes de classement des hôtels, édition, B.P.I, paris.
4. GBPH S.BAYNAUD (1999). Guide de bonnes pratiques d'hygiène en restauration, édition UPRM, paris.
5. J, HOROVITZ (1987), La qualité du service à la conquête du client, inter éditions, Paris.
6. Jean-Christophe, Lefèvre. Histoire de l'hôtellerie, paris, 2011.
7. M, Bourseau. La gestion hôtelière, sans édition, 1974,
- 8.M,T, Audoux. P, Mazeetti. J, Bessenena (2012), L'Hôtel théorie et pratique, Edition jacques Lanore.
9. Mesurer La Satisfaction Clients (2001), AFNOR, Paris.
10. Mouloud, didane (2007) Recueil des textes législatifs et réglementaires relatif au secteur du tourisme, édition belkeise, Algérie.

Thèses de fin d'étude :

11. GHARZOOM, Chama-Lynda (2008). Evaluation de la qualité de la prestation de service au niveau de l'hébergement, Ecole Supérieur de Tourisme Alger.

Documents officiels et normes :

12. Décret exécutif n° 2000-130, 11 juin 2000.
13. Document du Ministère du Tourisme Algérie, Guide de la qualité.
14. Document du Ministère du Tourisme Algérie, Plan Qualité Tourisme Algérie.

15. Document du Ministère du Tourisme Tunisie, Plan Qualité Tourisme Tunisie

16. La norme ISO 9000. Systèmes de management de la qualité, Principes essentiels et vocabulaire, 2015.

Article:

17. Article 81 de la Loi de Finances Complémentaire pour 2009

Sites web :

18. Qualité online Ressources pour les systèmes de management, "La démarche qualité de service ".

19. Site de l'office national des statistique, <http://www.ons.dz>.

20. Site du Groupe hôtellerie tourisme et thermalisme, <http://groupe-htt.com/>.

21. Site du ministère de l'aménagement du territoire, du tourisme et de l'artisanat, www.mta.gov.dz.

ANNEXES

Annexe A: parc hôtelier Algérien 2012-2014

Annexe B: plan d'une cuisine

Annexe C: Plan de nettoyage

Annexe D : La marque Qualité Tourisme

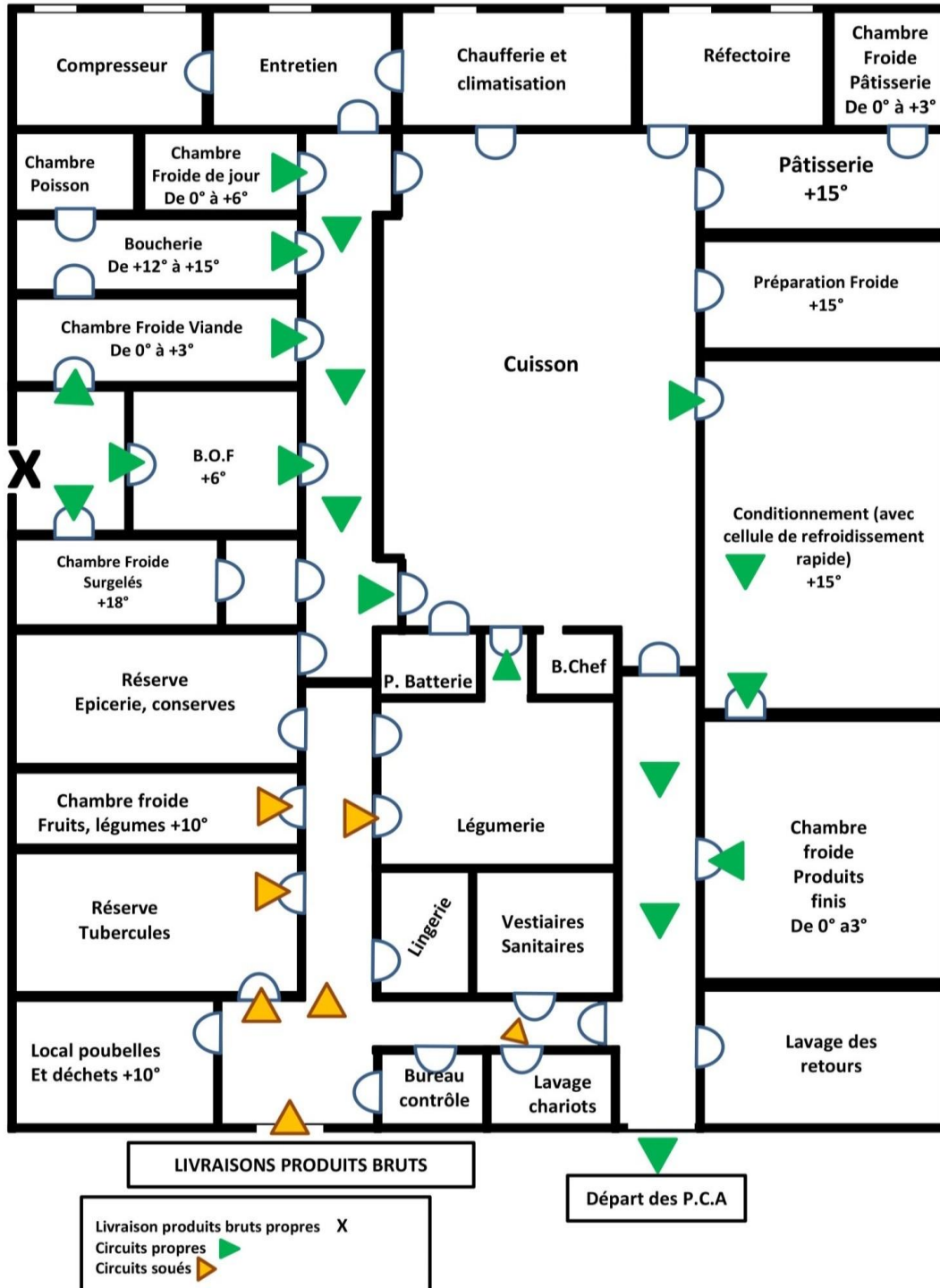
Annexe E : Les services de l'hôtel El Hidhab

ANNEXE A:
PARC HOTELIER ALGERIEN
2012-2014

Classement	2012	2013	2014
Hôtel 5*	8	8	8
Hôtel 4*	5	5	6
Hôtel 3*	38	38	39
Hôtel 2*	46	46	46
Hôtel 1*	116	149	149
Hôtel sans étoile	127	156	156
Résidence 2*	2	2	2
Résidence 1*	1	1	1
Motel/Relais 2*	2	2	2
Motel/Relais 1*	1	1	1
Auberge 2*	1	1	1
Auberge 1*	1	1	1
Village de vacance 3*	0	0	1
Catégorie unique (Meublé du tourisme)	2	3	5
Catégorie unique (pension)	8	10	10
Autres structures d'établissements hôteliers	135	196	196
Catégorie unique (gîtes d'étape)	4	6	6
Total des établissements classés	497	625	630
Etablissement hôteliers en cours de classement	658	549	555
TOTAL	1 155	1 174	1 185

Source : Office National des Statistiques

ANEXE B:
PLAN D'UNE CUISINE



Source: TECHNOLOGIE CULINAIRE, édition BPI, Paris 1989

ANEXE C :
PLAN DE NETTOYAGE

Instruments de travail	Nettoyer après chaque emploi avec un détergent, rincé à l'eau bouillante, désinfecter, laisser sécher ou encore mieux, utiliser le lave-vaisselle.
Appareils tels que trancheuse, hachoir, mixeur	Quotidiennement : débrancher, démonter, nettoyer l'appareil et les accessoires avec un détergent selon mode opératoire, rincer à l'eau bouillante, désinfecter, laisser sécher
Friteuse	Quotidiennement : nettoyer l'extérieur et les paniers. Lors du changement d'huile. Laver la cuve avec un détergent, rincer, sécher.
Plots et Planches à découper	Racler et nettoyer le plot à la brosse avec un détergent, rincer, désinfecter, sécher. Utiliser le lave-vaisselle pour les planches à découper en matière plastique
Appareils de cuisson	Quotidiennement : enlever le gros des souillures, nettoyer, rincer, sécher. Régulièrement : nettoyer les fours avec un produit adéquat
Hottes d'aspération	Chaque semaine : démonter et nettoyer les filtres au lave-vaisselle, nettoyer les surfaces avec un détergent Régulièrement : nettoyer à fond les hottes avec un produit adéquat
Réfrigérateurs Chambres froides	Régulièrement : vider, dégivrer et nettoyer à fond les installations avec un détergent, rincer, sécher (ne pas oublier les joints de portes), contrôler la température après la remise en service
Congélateurs	Mêmes opérations que pour les réfrigérateurs
Plan de travail	Après chaque service, nettoyer avec un détergent, rincer, essuyer, Régulièrement, utiliser en plus un désinfectant
Sols	Après chaque service, nettoyer avec un détergent. Périodiquement, nettoyer à fond (recoins)
Parois	Nettoyer périodiquement avec un détergent
Poubelles	Éliminer chaque jour les déchets, laver les poubelles souillées. Périodiquement, utiliser en plus un désinfectant

Source : Guide de bonnes pratiques d'hygiène en restauration, édition UPRM, paris, 1999

Annexe D :
La marque Qualité Tourisme

LE PLAN DE COMMUNICATION DÉDIÉ À LA MARQUE « QUALITÉ TOURISME ALGÉRIE »



Le Plan de Communication dédié au plan « Qualité Tourisme Algérie » et à la marque a été élaboré, après une phase d'écoute et de diagnostic, dans le cadre du programme DIVECO 1 (Diversification de l'Economie Algérienne) financé par l'Union Européenne. Il vise autant à informer sur le Plan Qualité Tourisme Algérie (PQTA), à rendre visible la marque « Qualité Tourisme Algérie » qu'à sensibiliser et faire adhérer les professionnels et contribuer à changer les mentalités et à faire adopter de nouvelles pratiques. Côté grand public, il tend à réinstaurer le lien de confiance entre les clients et les opérateurs nationaux du secteur.

Après validation par le Ministère en charge du tourisme, la production des supports écrits, électroniques et audiovisuels prévus par le plan de communication a été confiée à des experts internationaux spécialistes de la communication « destination touristique ».

SES PUBLICS CIBLES

- Les professionnels du tourisme,
- Le grand public algérien,
- Les clients étrangers.

SES OBJECTIFS

Il vise notamment cinq objectifs :

Vers le Public professionnel :

- 1- Sensibiliser et susciter l'adhésion des professionnels à la démarche de qualité,
- 2- Susciter l'adhésion des professionnels non-adhérents,
- 3- Développer une culture commune de la qualité et maintenir la volonté d'adhésion des professionnels.

Vers le Grand public :

- 4- Informer les clientèles nationales,
- 5- Informer les clientèles étrangères.

SES MOYENS, SUPPORTS, RELAIS ET CIRCUITS

Identité visuelle :	Un logo, un panneau et une charte graphique pour la marque QTA.
Hors médias :	événements, séminaires et rencontres destinés aux professionnels, contacts B2B, formations et mise à niveau des ressources humaines.
Médias :	Relations presse, insertions presse, presse spécialisée.
Affichage :	Affiches, flyers, Kakémonos.
Audiovisuel :	Documentaire institutionnel, spots radio (éventuellement spots TV), émissions radio et dossiers spécialisés.

Source : document de Ministère du Tourisme, Plan Qualité Tourisme

Annexe E :
Les services de l'hôtel El Hidhab



مجمع فنادق، سياحة وخدمات معدنية
HÔTELLERIE, TOURISME & THERMALISME



*Entreprise de Gestion Touristique de l'Est
EPE/EGT Est Spa au capital social de 3.460.000.000 DA*



HOTEL EL HIDHAB
BOULEVARD DE L'ALN SETIF

OFFRE DE SERVICE

TARIFS DES CHAMBRES

- Chambre single 5000.00 DA en H T P-Déjeuner inclus
- Chambre double 6000.00 DA en H T

RESTAURATION

- Menu à 2200.00 DA en HT

LES PRESTATIONS

- L'hôtel dispose d'un parking de 120 voitures
- Connexion internet gratuite sans fil (WIFI)
- Piscine en plein air
- Terrain de Football
- Piscine couverte
- Hammam, Sauna et SPA
- Salle de conférence

LA DIRECTION