

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

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



MEMOIRE DE FIN D'ETUDES

Master en Management par la qualité

**L'amélioration de la qualité de service d'hébergement selon le
référentiel qualité tourisme Algérie ; cas de l'hôtel NEWDAY**

Elaboré par : RAHAL MOHAMED NADJIB

Encadré par : Dr MAKACI MOURAD

Année universitaire 2018/2019

Résumé

Les entreprises hôtelières de haut standing en Algérie investissent une somme importante pour assurer un bon aménagement et des équipements modernes, mais cet investissement n'est pas suffisant pour instaurer la qualité de service et veiller à son amélioration notamment à l'hébergement, ce défi était le centre de notre recherche.

Notre travail de recherche consistait à démontrer la nécessité de s'appuyer sur un référentiel qualité à travers une étude qualitative pour assurer une meilleure qualité de service face à une concurrence accrue et à une clientèle de plus en plus exigeante.

Mot clé: qualité de service, hébergement, référentiel qualité.

Abstract

Luxury hotel companies in Algeria are investing a lot of money to ensure a good layout and modern equipment, but this investment is not enough to establish the quality of service and ensure its improvement especially to accommodation, this challenge was the center of our research.

Our research work consisted of dismantling the need to rely on a quality repository through a qualitative study to ensure a better quality of service in the face of increased competition and a more and more demanding clientele.

Keyword: quality of service, hosting, quality repository.

ملخص

تستثمر الشركات الفندقية في الجزائر مبالغ مهمة لضمان تهيئة جيدة ومعدات حديثة، لكن هذا الاستثمار غير كافي لإثبات جودة الخدمات وضمان تحسينها خاصة في على مستوى الإيواء، وكان هذا التحدي مركز بحثنا.

يتألف عملنا البحثي من تفكيك الحاجة إلى الاعتماد على مستودع الجودة من خلال دراسة نوعية لضمان جودة خدمة أفضل في مواجهة المنافسة المتزايدة والعملاء الأكثر تطلباً.

الكلمات المفتاحية الإيواء، جودة الخدمة، مقياس الجودة .

Remerciement

Nous tenons à remercier tout d'abord « Allah » le tout puissant de nous avoir donné le courage d'élaborer ce modeste travail.

Nous souhaitons exprimer notre grande gratitude à mon encadreur monsieur MAKACI pour ses précieux conseils et orientations durant ce travail.

Nous remercions également notre tuteur, monsieur BENAMOKRANE SIFEDDINE de nous avoir accompagné durant notre stage, ainsi que l'ensemble du personnel de l'hôtel NEW DAY.

Enfin, nous remercions notre famille pour son encouragement et soutien, ainsi que toute personne ayant contribué à la réalisation de ce travail.

TABLE DES MATIERES

RESUME	I
REMERCIEMEN	I
REMERCIEMENT	II
TABLE DES MATIERES	III
Liste des Tableaux	V
Liste des Figures	VI
Liste des Abréviations	VII
INTRODUCTION	1
CHAPITRE I : PROBLEMATIQUE ET CONTEXTE ORGANISATIONNEL	4
1. CHOIX DU THEME :.....	5
2. CHOIX DU LIEU DE STAGE :.....	5
3. LA PERTINENCE DE LA RECHERCHE :	6
3.1 La pertinence théorique :.....	6
3.2 La pertinence managériale :	6
4. OBJECTIF ET QUESTIONS DE RECHERCHES :	6
2. CONTEXTE ORGANISATIONNEL.....	8
2.1 Présentation de l'hôtel NEW DAY :.....	8
2.2 Missions de l'hôtel NEW DAY :	12
2.3 Activités de l'hôtel NEW DAY :	13
2.4 La qualité de service au niveau de l'hôtel NEW DAY :.....	13
CHAPITREII: CADRE THEORIQUEDE LA RECHERCHE	5
1. REVUE DE LA LITTERATURE :	16
1.1 La qualité de service selon le model SERVQUAL :.....	16
1.2 Le choix d'un référentiel pour impulser une démarche de progrès de la qualité de service :	16
1.3 Amélioration de la qualité de service par le management de la motivation :	17
1.4 L'amélioration de la qualité de service en hôtellerie :	17
1.5 L'amélioration de la qualité de service au processus hébergement :	18
2. CADRE CONCEPTUEL :	19
2.1 Généralités sur l'hôtellerie :	19
2.1.1 L'hôtel :	19
2.1.2 Les types d'établissements hôteliers :	20
2.1.3 Fonction d'un hôtel :	20
2.1.4 Définition de l'hébergement :.....	21
2.1.5 Le département hébergement dans un hôtel:	22
2.2 La qualité et la qualité de service :.....	22
2.2.1 La qualité :.....	22
2.2.2 L'évolution du concept qualité :.....	23
2.2.3 Le cycle permanant de l'amélioration de la qualité.....	24

2.2.4 La qualité pour le client et la qualité pour l'entreprise.....	26
2.2.5 Les avantages de la qualité	27
2.2.6 La qualité de service	28
2.2.7 La définition du service	28
2.3 Concepts voisins de la qualité :.....	30
2.3.1 Le processus	30
2.3.2 La typologie des processus selon la qualité.....	30
2.3.4 L'approche processus	31
2.3.5 La cartographie de processus.....	31
2.3.6 L'audit qualité	31
2.3.7 Le référentiel qualité.....	33
2.3.8 Le référentiel qualité tourisme Algérie.....	33
2.3.9 Label qualité	34
CHAPITRE III : CADRE METHODOLOGIQUE DE LA RECHERCHE	35
1. METHODOLOGIE DE LA RECHERCHE:	36
1.1 Positionnement épistémologique :	36
1.2 Choix de la méthodologie de recherche :	36
1.3 Les outils de collectes de données :	37
1.4 L'analyse des données :.....	39
1.5 Limites de la recherche :	40
CHAPITRE IV : RESULTAT ET DISCUSSION.....	42
1. LA STRUCTURE DU REFERENTIEL QUALITE TOURISME ALGERIE DEDIE A L'HEBERGEMENT :.....	42
2. ANALYSE DE L'ETUDE PRELIMINAIRE :.....	43
2.1 Evaluation de la qualité de prestation de service offerte par l'hôtel NEW DAY selon le référentiel Qualité Tourisme Algérie :.....	43
2.2 Objectif de l'évaluation :.....	43
2.3 Compte rendu de l'évaluation :	43
3. TRAITEMENT DES DONNEES TIREES DES ENTRETIENS :	44
3.1 Caractéristiques de l'échantillon :.....	44
3.2 Résultat par axe de guide d'entretien :	45
3.3 Résultats :	47
4. LES ETAPES DE LA MISE EN PLACE DU REFERENTIEL QUALITE TOURISME ALGERIE :	52
5. PROPOSITION D'UNE CARTOGRAPHIE DE PROCESSUS :	54
6. PROCESSUS D'ATTRIBUTION D'UN LABEL QUALITE TOURISME ALGERIE:	56
CONCLUSION	58
BIBLIOGRAPHIE	60
ANNEXE A	64
ANNEXE B.....	69
ANNEXE C	90

Liste des tableaux

Tableau 01 : Les fonctions de l'hôtel.	21
Tableau 02: Les facteurs liés à la qualité de service.....	30
Tableau 04:La structure du référentiel qualité tourisme Algérie dédié à l'hébergement	42
Tableau 06: caractéristiques de l'échantillon	45
Tableau 07: liste des interviewés.....	47

Liste des figures

Figure 06: Organigramme de l'hôtel NEW DAY	10
Figure 07: Organigramme du département hébergement	11
Figure 08: Organigramme du service des étages	11
Figure 01: l'évolution de la qualité.....	24
Figure 02: La roue de DEMING	26
Figure 03: La qualité d'un produit / service	27
Figure 4: Boucle de la qualité au profit.	27
Figure 09: cartographie de processus de l'hôtel NEW DAY à proposer.....	54
Figure 10: Processus d'attribution d'un label qualité tourisme Algérie proposé à l'hôtel NEW DAY	56

Liste des abréviations

TQM : total quality management

PQT : Plan qualité tourisme

SDAT : Schéma directeur d'aménagement touristique

ISO : Organisation internationale de normalisation.

AFNOR : Association française de normalisation

SAFEX : Société algérienne des foires et exportations

INTRODUCTION

Une entreprise hôtelière qui veut réussir dans son environnement concurrentiel et se différencier par rapport aux autres hôtels a intérêt de s'orienter vers la qualité, et elle est dans l'obligation d'identifier les besoins de la clientèle et y répond parfaitement.

Selon la norme ISO 9000 : 2000 « la qualité est l'aptitude d'un ensemble de caractéristiques intrinsèques à satisfaire des exigences », tans dis que la qualité de service est définie par AFNOR comme la capacité d'un service à répondre par ses propres caractéristiques aux différents besoins de ses utilisateurs ou consommateurs.

A cet effet, la mission véritable des responsables hôteliers aujourd'hui est de maintenir et améliorer le niveau de la qualité de service devant une clientèle de plus en plus exigeante , mais la volonté de ces responsable n'est pas suffisante pour hausser et améliorer le niveau de la qualité de service, car de nos jours la qualité de service s'intéresse également à une politique qualité de l'entreprise bien définie , une compétence du personnel , des moyens et surtout s'appuyer sur un référentiel qualité pour assurer une amélioration continue .

Un référentiel qualité est une liste formalisée des caractéristiques observables pour un processus, afin d'assurer les échanges positifs aussi bien à l'interne avec le personnel qu'a l'extérieur vis-à-vis de la clientèle, ce référentiel permettra également l'hébergement de l'hôtel NEW DAY d'améliorer la qualité de service et d'assurer une meilleure satisfaction client.

A ce titre, l'étendue de notre travail de recherche est basée sur l'amélioration de la qualité de service d'hébergement de l'hôtel NEW DAY selon le référentiel qualité tourisme Algérie faisant partie du plan qualité tourisme Algérie l'un des priorités de schéma directeur d'aménagement touristique, dans le but de connaître la volonté de l'ensemble des responsables de l'hôtel d'adopter ce référentiel qualité et leurs points de vue vis-à-vis le label qualité tourisme Algérie.

Pour atteindre cet objectif, nous allons suivre une approche qualitative tout en commençant par une étude préliminaire, qui consiste à une évaluation de la qualité de service au processus hébergement par rapport aux exigences du référentiel, ensuite nous allons adresser des entretiens à un échantillonnage bien défini afin de connaître leurs volontés à adopter un référentiel qualité pour améliorer la qualité de service au sein de l'hébergement de l'hôtel NEW DAY.

En outre, nous avons pris en considération le rôle de la bonne communication entre les différents processus de l'hôtel pour l'amélioration de la qualité de service, à ce titre nous allons proposer une cartographie de processus montrant les différentes interactions entre les processus de l'hôtel NEW DAY.

CHAPITRE I : PROBLEMATIQUE ET CONTEXTE ORGANISATIONNEL

Dans ce chapitre nous expliquerons d'une part le choix de notre thématique de recherche et notre lieu de stage, la pertinence de notre recherche sur le volet théorique et managériale, et on finira par l'objectif et les questions de recherche.

Et d'autre part nous présenterons l'entreprise d'accueil.

1. Choix du thème :

L'amélioration de la qualité en général et l'amélioration de la qualité de service en particulier reste toujours un sujet d'actualité pour toutes les entreprises surtout celle de service, et parmi ces entreprises de service, nous avons les entreprises hôtelières qui veillent toujours à ce que leurs prestations de service doivent répondre aux attentes des clients.

Vu que l'amélioration de la qualité de service est un sujet très vaste et nécessite beaucoup de temps, nous avons jugé nécessaire que l'appui sur un référentiel qualité spécifique à l'hôtellerie est très intéressant pour avoir une meilleure qualité de service, et cela va donner plus de valeur à notre thème.

- **Intérêt personnel :**

Ce travail de recherche peut être considéré comme une concrétisation et mise en valeur des connaissances théoriques acquises au sein de l'école nationale supérieure de management, en management par la qualité, cette spécialité que nous jugeons précieuse, nous a incité à faire un travail de fin d'étude ayant un lien avec notre formation de base qui était en management hôtelier et touristique.

Donc, nous avons choisis de travailler sur l'amélioration de la qualité de service d'hébergement selon un référentiel, ce thème regroupant beaucoup de connaissances théoriques, qui restent à exploiter sur le terrain pour avoir par la suite une très bonne maîtrise de notre spécialité.

2. Choix du lieu de stage :

Afin d'expérimenter notre recherche théorique, nous allons tenter de trouver une organisation pouvant nous fournir des informations nécessaires pour notre étude, pouvant aussi être un terrain adéquat à l'accomplissement de nos connaissances, de ce fait, nous allons chercher des entreprises hôtelières qui peuvent nous accueillir et répondre aux

contraintes proposées par notre sujet de recherche, et nous allons finir par choisir l'hôtel NEWDAY , qui est un hôtel de haut standing .

Cet hôtel est considéré nouveau, car il a été inauguré depuis deux années , il est aussi un hôtel purement algérien ,ce qui nous permet d'y effectuer nos recherches , car on a choisi de travailler sur l'amélioration de la qualité de service selon un référentiel qualité élaboré par des professionnels algériens du secteur de tourisme , donc il est très possible de travailler sur ce référentiel dans cet hôtel .

Après avoir fait un entretien avec le responsable d'hébergement au sein de l'hôtel NEWDAY en lui expliquant la valeur de ce référentiel pour améliorer la qualité de service au niveau de son département, le directeur a jugé nécessaire de nous accueillir et accompagner durant notre stage, afin de finir par avoir une valeur ajoutée vis-à-vis le département d'hébergement en particulier et l'hôtel en général.

3. La pertinence de la recherche :

3.1 La pertinence théorique :

Notre travail comporte deux pertinences théoriques, la première intéresse l'hôtellerie et sa typologie, et plus précisément l'hébergement comme un processus très important dans un hôtel, la deuxième pertinence est relative à l'aspect de la qualité ainsi que la qualité de service, et l'amélioration de cette dernière à travers un référentiel dans le service d'hébergement dans un hôtel, ce qui a motivé notre choix c'est le manque remarqué des revues notamment algériennes, traitant notre sujet.

3.2 La pertinence managériale :

Ce thème va dans le but de montrer l'importance de s'appuyer sur un référentiel qualité bien défini pour avoir une amélioration de la qualité de service dans le secteur de l'hôtellerie , ainsi de préciser le rôle de ce référentiel pour obtenir un label qualité

4. Objectif et questions de recherches :

Face à une montée de la concurrence, les entreprises hôtelières se retrouvent de nos jours confrontées à une clientèle de plus en plus exigeante et avertie, cette affirmation est d'autant plus valable dans l'établissement hôtelier de haut standing qui doit offrir des services de qualité à tout moment, et une satisfaction optimale de la clientèle.

L'amélioration de la qualité des prestations hôtelières représente de nos jours un défi à relever et un enjeu fondamental.

Néanmoins, un tel objectif peut-il réellement être atteint en s'appuyant sur un référentiel qualité, cette interrogation nous conduit directement à notre problématique principale qui gravite autour de l'hôtel NEWDAY, à savoir :

Peut-on améliorer la qualité de service en se basant sur un référentiel qualité dans le processus hébergement de l'hôtel NEWDAY ?

2. Contexte organisationnel :

2.1 Présentation de l'hôtel NEW DAY :

- **Situation géographique :**

Situé à 20 rue frère Mokhtari ,Hussein Dey à seulement 20 minutes de l'aéroport international et a 10 minutes du Palais des expositions (SAFEX), l'hôtel NEW DAY se dresse à l'un des plus beaux quartiers d'Alger centre, à la fois administratif et résidentiel où de belles demeures dont certaines datent de l'époque du 18eme siècle, offrant une vue captivante sur la baie d'Alger et le Palais de la culture au sud et le sanctuaire des martyrs à l'ouest.

Son architecture mise sur la modernité le raffinement de son décor ou s'allient magie et bien être pour un séjour serein sous le signe de la détente, du confort et du luxe.

L'emplacement de l'hôtel NEW DAY en plein cœur d'Alger lui procure une position idéale pour un déplacement facile, vue la disponibilité des transports en commun aux alentours (métro/ tramway).

- **Hébergement :**

L'hôtel renferme 10 étages contenant 226 chambres dont :

- 137 chambres standards single.
- 40 chambres standards doubles.
- 08 chambres de lux.
- 20 suites juniors.
- 20 suites séniors.
- 01 suite de lux.
- 01 suite présidentielle.

Nous allons présenter une fiche technique des chambres de l'hôtel NEW DAY contenant la superficie, le mobilier et le linge de la chambre, ainsi que le matériel de la salle de bain pour éclaircir la structure des chambres de l'hôtel.

Voir annexe

- **Restauration (Food and beverage) :**

L'hôtel est doté d'un seul grand restaurant et d'un lobby snack.

Le restaurant méditerranéen : le méditerranéen propose une gastronomie internationale et traditionnelle totalement réinventée, qui, propose sa carte, aux accents méditerranéens et aux assiettes ensoleillées.

Le méditerranéen a la capacité de recevoir jusqu'à 250 personnes. Modulable, cet espace est idéal pour accueillir les groupes, séminaires ou repas de familles.

Le lobby snack : Bénéficiant d'un décor unique et contemporain, le Lobby Snack est un lieu élégant, idéal pour rencontrer des amis, une large sélection de cocktails, et snacks tentants-

- **Salles (événementiel) :**

Djanet : salle de conférence adapté aux évènements professionnels et personnels (conférence, conseil d'administration, lancement de produit, déjeuner, dîner, cocktail), sur une surface de 80 m2.

Le centre d'affaire Djurdjura : situé au 13^{ème} étage avec une très belle vue sur la baie d'Alger, le centre dispose de cinq salles pouvant accueillir jusqu'à quinze personnes, chaque salle est dotée d'équipements techniques mises à la disposition de la clientèle.

- **Autres services :**

Fitness : l'hôtel NEW DAY est doté d'une salle de fitness proposant une fitness personnalisé pour un style de vie équilibré, avec la dernière génération d'équipement de cardio-training et de musculation, la salle adopte une approche personnalisée pour aider les clients à sentir leur meilleur pendant leur séjour.

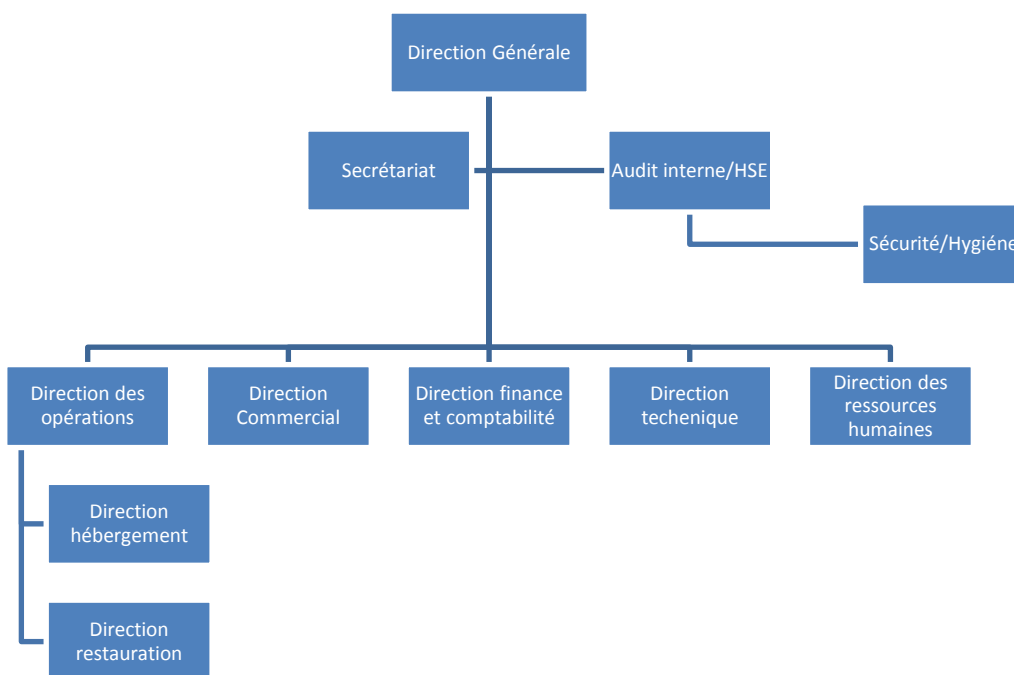
Espace bien être, SPA et beauté : c'est un espace dans lesquels des soins du visage et du corps y seront prodigués, ainsi que des massages à la demande des clients, cet espace est doté d'un hammam, un sauna, un salon de beauté et un chambre pour le massage.

Traitement royal : conciergerie, room service 24h/24, blanchisserie sur place, journaux livrés en chambre sur demande, service d'entretiens tous les jours, navette vers l'aéroport d'Alger, service voiturier.

Détente et loisirs : l'hôtel NEW DAY est doté d'une piscine agréable ouverte pendant la saison estivale, de nombreuses activités s'offrent aux clients au niveau de cette piscine avec une très belle animation assurée par le personnel sur place.

- **L'organigramme de l'hôtel NEW DAY :**

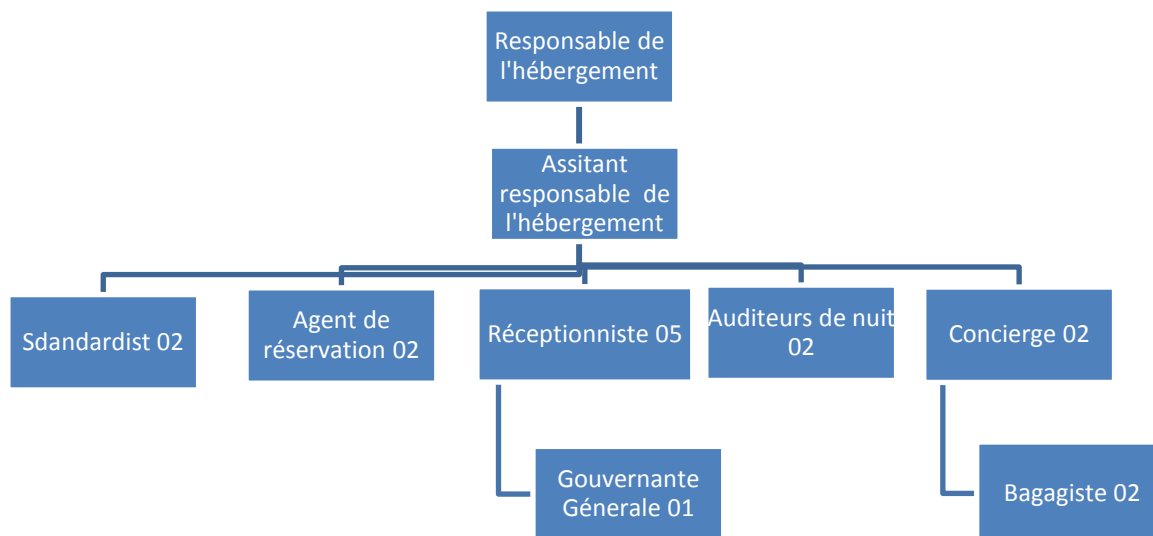
Figure 01: Organigramme de l'hôtel NEW DAY



Source : Document interne de l'hôtel

- **L'organigramme du département hébergement :**

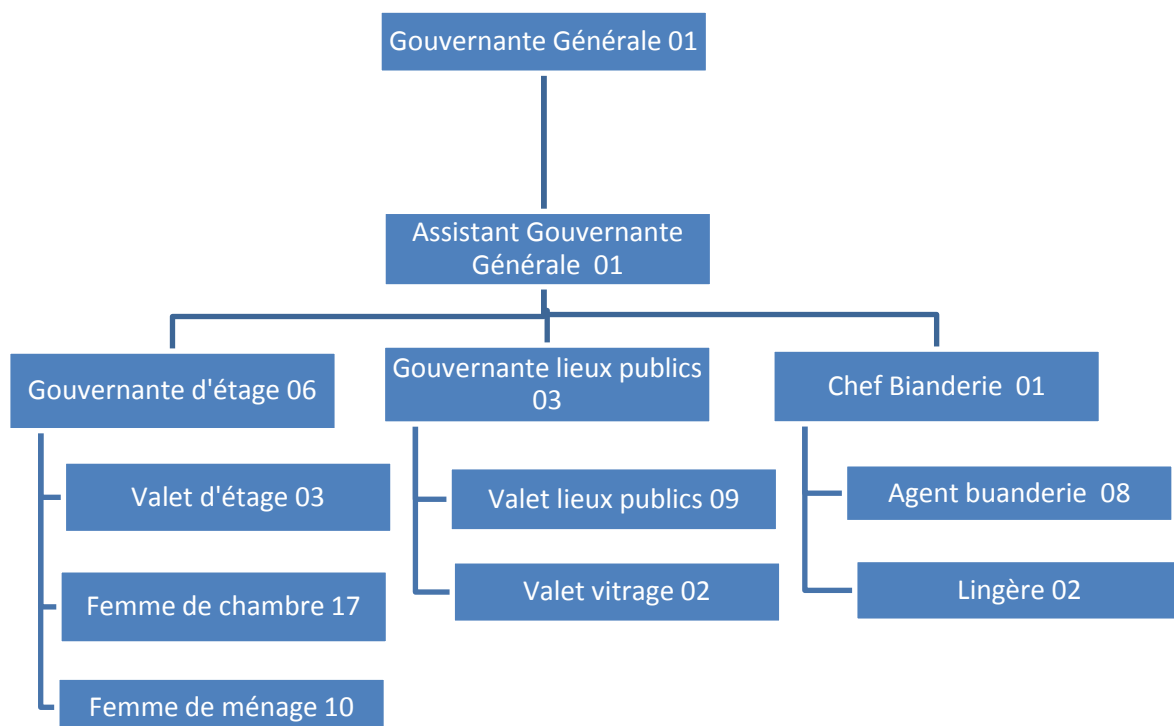
Figure 02: Organigramme du département hébergement



Source : document interne de l'hôtel

- **Organigramme de service des étages :**

Figure 03: Organigramme du service des étages



Source : Document interne de l'hôtel.

2.2 Missions de l'hôtel NEW DAY :

L'hôtel NEW DAY a pour missions de veiller sur :

- ✓ L'offre d'un accueil et un service impeccable dans un climat convivial et agréable pour rendre le séjour du client remarquable.
- ✓ L'amélioration de la qualité de service à tous les niveaux.
- ✓ La satisfaction des besoins des clients.
- ✓ L'augmentation de taux d'occupation de l'hôtel.
- ✓ L'assurance d'une excellente restauration aux clients en proposant plusieurs gastronomies.
- ✓ L'assurance d'un bon accompagnement des clients durant leurs séjours.
- ✓ Une bonne gestion de réclamations client.
- ✓ Les mesures législatives et réglementaires relatives au secteur de tourisme
- ✓ La valorisation de la ressource humaine propre à l'hôtel.
- ✓ La promotion de l'hôtel en assurant un bon avantage concurrentiel.

2.3 Activités de l'hôtel NEW DAY :

L'hôtel NEW DAY se caractérise par le nombre énorme de conventions avec les sociétés locales et étrangères notamment celles qui participent aux foires internationales et Sonatrach en premier lieu, donc, nous pouvons dire que NEW DAY est un hôtel d'affaire.

Durant le séjour des clients au sein de l'hôtel, ils peuvent disposer de la salle du sport ainsi que le SPA et la piscine en saison estivale.

Selon le logiciel de gestion des chambres WINNER le taux d'occupation journalier des chambres dépasse 95 %, et la grande partie de ce taux est réservée à Sonatrach, des autres sociétés conventionnées avec l'hôtel et quelques clients particuliers.

En outre, l'hôtel NEW DAY mit à la disposition des clients des salles pour organiser tout type d'événements, ainsi il propose une gastronomie variée et très riche au niveau du restaurant avec des prix raisonnables.

2.4 La qualité de service au niveau de l'hôtel NEW DAY :

Mis à part le règlement intérieur de l'hôtel contenant quelques points relatifs à la qualité de service, l'hôtel dispose d'un standard qualité que nous jugerons générique et manque pas mal de points importants pour améliorer la qualité de service face aux exigences de la clientèle.

Nous avons mentionné au préalable que NEW DAY est fréquenté souvent par des clients étrangers qui sont trop exigeants en matière de la qualité de service notamment à la réception qui fait partie de département d'hébergement , durant notre stage nous avons remarqué pas mal de réclamations qui se produisent quotidiennement au niveau de ce département. .

CHAPITRE II: CADRE THEORIQUE DE LA RECHERCHE

Dans ce chapitre nous abordons d'une part une revue de littérature de notre sujet, tout en mettant la qualité de service en premier lieu vue son importance théorique et manageriel par rapport à notre sujet.

D'une autre part un cadre conceptuel regroupant les concepts utilisés lors de l'étude.

1. Revue de la littérature :

1.1 La qualité de service selon le model SERVQUAL :

Il existe, dans la littérature, plusieurs critères de choix qui permettent aux clients de juger la qualité des services.

Selon Zeithaml, Parasuraman et Berry la qualité des service devra être perçue comme un concept multidimensionnel, ces derniers ont cités quatre principales dimensions.

Premièrement, un critère de choix très important pour les clients qui est la fiabilité de l'entreprise, soit la capacité de réaliser le service promis en toute confiance et de manière excellente, une entreprise de service fiable est donc celle qui fait des promesses à ses clients et les respecte.

Une entreprise qui ne respecte ses promesses faites aux clients comme une méprise majeure, dans le contexte des entreprises de service en général, le délai, la livraison ainsi que le prix fixé sont de bons exemples de promesse souvent effectués aux clients.

Deuxièmement, on retrouve la serviabilité qui consiste en la bonne volonté de répondre au client et offrir un service diligent, pour les entreprises de service, la rapidité joue un rôle très important dans leurs stratégies, en plus, la rapidité est la mesure de performance du service à la clientèle la plus utilisée par les clients, un service rapide, soit la rapidité à agir et le temps de réponse, ont une grande importance et représentent maintenant un devoir important pour les clients dans le choix de leur fournisseur, par conséquent, il est impératif de ne pas faire attendre les clients trop longtemps, offrir un bon délai de livraison aura alors une autorité positive sur les clients ,le client considère qu'un service est rapide si la perception du temps écoulé (temps perçu) est supérieure ou égale à ses attentes (temps prévu)

Troisièmement, l'entreprise devra mouvoir la confiance aux clients, elle devra les convaincre de son l'intégrité, de sa crédibilité et de son honnêteté pour y parvenir, l'entreprise doit posséder une équipe solide, composé d'employés compétents, puisque la compétence est un facteur déterminant pour les clients lors de la prise de décision d'achat d'un service ,la compétence des employés comprend plusieurs éléments soit : la qualité du contact avec le client, la courtoisie, le respect, la reconnaissance, l'accessibilité, la confidentialité, la flexibilité et la convenance.

Finalement, il ne faut pas négliger la quatrième dimension, qui se définit comme étant la capacité de se mettre à la place du client , la prise en considération des clients et l'attention individualisée est des éléments très importants à ne pas négliger en cas d'erreur de la part de l'entreprise ou au moment de plainte de la part des clients, cité par (Farouk & Chris, 2006)

Il existe encore d'autres revues concernant la qualité de service qui ont été abordées par d'autres auteurs, qui ont cité dans leurs ouvrages que la qualité de service ne pourra s'améliorer qu'après avoir mis en place un référentiel permettant d'objectiver cette démarche d'amélioration.

1.2 Le choix d'un référentiel pour impulser une démarche de progrès de la qualité de service :

Selon (Pelletier, 2010) pour objectiver une démarche d'amélioration de la qualité de service, il faut s'appuyer sur un référentiel qui contient l'ensemble des critères suivants :

- Respecter les exigences légales et réglementaires.
- Améliorer le fonctionnement et l'organisation de la structure.
- Etre centré sur le client afin de mieux satisfaire des attentes.
- Prendre en compte les spécificités du secteur de service.
- Etre reconnu et adopté des acteurs socio-économiques du secteur

D'une autre part ce référentiel doit satisfaire à trois principes fondamentaux : objectivité, légitimité et crédibilité.

En outre, et mis à part le référentiel, il y'en a d'autres auteurs qui ont considéré le management de la motivation comme étant un facteur important pour l'amélioration de la qualité de service, à travers l'incitation de l'ensemble du personnel à effectuer leurs tâches d'une manière où le client sera satisfait du service offert.

1.3 Amélioration de la qualité de service par le management de la motivation :

Selon (nuzzo, 2011) même il est difficile de quantifier le lien entre la qualité de service et la satisfaction, il paraît que le rôle du personnel est essentiel à la satisfaction de la clientèle, il trouve qu'il est impératif d'impliquer le personnel à tous les niveaux de l'organisation et l'inciter à travers la mise en place d'un système de management de motivations qui répond à des facteurs humains bien précis afin d'avoir une bonne rentabilité du personnel, ce qui permet par la suite d'améliorer la qualité de service envers le client.

Parmi les plus importants secteurs de service, nous avons l'hôtellerie qui est un domaine qui a toujours besoin d'être amélioré en terme de qualité de service, surtout que le client est devenu de plus en plus exigeant.

1.4 L'amélioration de la qualité de service en hôtellerie :

« De nombreux auteurs admettent que la qualité de l'accueil est un facteur essentiel à la satisfaction des clients, le personnel en contact ,acteur principal en hôtellerie notamment à l'accueil, devrait alors détenir certaines capacités afin d'être à même de réaliser une prestation de qualité, être membre du personnel en contact d'une entreprise est effectivement un réel métier auquel correspondent des qualités et des capacités aussi bien affectives que formelles » cité par (hoogenberg, 2016, p. 33)

D'après (Rioux & Watkins, 2008, p. 5) pour pouvoir répondre aux attentes des clients , il ne faut pas se focaliser que sur la prestation de service ,mais aussi ,il faut mettre en place des équipements hôteliers y compris l'aménagement et la décoration prenant en compte les attentes des clients sur un marché bien précis .

« Ni hôtels de passé, ni hôtels de futur ,mais hôtels d'aujourd'hui » c'est dans ce sens que ces deux auteurs ont développé cet ouvrage en précisant que les voyageurs vivent leurs séjour dans le présent , même si il est toujours bon d'anticiper et que les investissement d'aujourd'hui serviront encore durant quelques années .

L'hébergement est considéré comme le plus important processus au niveau de l'hôtel, car il est le premier département qui génère du profit pour une entreprise hôtelière

1.5 L'amélioration de la qualité de service au processus hébergement :

Le processus d'hébergement est toujours en interaction avec les autres processus vue son importance au niveau de l'hôtel, ça s'explique par l'importance des tâches du responsable d'hébergement qui encadre, coordonne et contrôle le travail du personnel de tous les services dépendant de l'hébergement : les chambres, les espaces communs et l'entretien (hamdi, 2014, p. 15).

Afin d'adapter le processus aux différents besoins du responsable du service une analyse des tâches est faite.

L'amélioration de la performance du processus d'hébergement passe par trois corps de métiers qui se déclinent en trois procédures :

- Procédure hébergement client.
- Procédure ménage.
- Procédure entretien technique.

En ce qui concerne la qualité des prestations de l'ensemble des espaces communs, des enquêtes de satisfactions sont mis en places afin d'évaluer la qualité de séjours des clients.

En s'appuyant sur cette revue de la littérature, on a choisit de travailler sur l'amélioration de processus d'hébergement, qui est le plus important processus dans un hôtel, selon un référentiel spécifique à ce domaine pour pouvoir arriver par la suite à une meilleure qualité de service.

Ainsi, de notre question principale de recherche citée au premier chapitre, découlent de nombreuses interrogations secondaires dont les réponses formeraient les dimensions constituant notre thème :

- En quoi consiste le concept hôtellerie, la qualité et la qualité de service ?
- De quelle façon peut-on améliorer la qualité de service de l'hébergement de l'hôtel NEWDAY ?
- Peut-on considérer l'interaction et la communication comme étant des facteurs importants pour l'amélioration de la qualité de service du processus hébergement ?
- A quoi consiste une labellisation du processus d'hébergement d'un hôtel ?

2. Cadre conceptuel :

2.1 Généralités sur l'hôtellerie :

2.1.1 L'hôtel :

D'après (Claude & Jean-claude, 2002, p. 23) le mot Hôtel est un terme générique trouvant son origine dans le bas-latin hospitalier à rapprocher d'hôpital de même

Origine, transformé en vieux français Ostel¹ est désignant un mot d'hébergement, sous l'ancien régime, Hôtel désignait une demeure où on peut séjourner contre paiement d'une somme forfaitaire, dans une maison bâtie permanente le logement de la domesticité et par extension le personnel qui est affecté pour accompagner les clients dans leurs séjour.

Selon le décret exécutif n° 2000-46 du 25 Dhou El Kaada 1421 correspondant au 1er mars 2000, « Un établissement hôtelier est tout établissement qui exerce une activité hôtelière, et ce dernier est toute utilisation, à titre onéreux, d'infrastructure destinée principalement à l'hébergement ainsi que la fourniture des prestations qui lui sont liées. Cette infrastructure se compose d'établissements d'hébergements, définie par les articles, qui sont loués à une clientèle effectuant un séjour d'une semaine à un mois, mais qui n'y élit pas un domicile ». (Décret exécutif, 2000)

¹ Mot du latin, à comparer avec l'hôpital en français moderne, désignant une demeure

2.1.2 Les types d'établissements hôteliers :

Selon (Mazetti, Bessenay, & Audoux, 2004) on trouve les types d'établissement suivant :

- ✓ Les hôtels.
- ✓ Les motels².
- ✓ Les villages de vacances.
- ✓ Les résidences touristiques.
- ✓ Les auberges
- ✓ Les pensions.
- ✓ Les chalets.
- ✓ Les meubles du tourisme.
- ✓ Les terrains de camping.

Les hôtels sont classés en six catégories :

- Les hôtels de 5 étoiles.
- Les hôtels de 4 étoiles.
- Les hôtels de 3 étoiles.
- Les hôtels de 2 étoiles.
- Les hôtels de 1 étoile.
- Les hôtels non classés.

2.1.3 Fonction d'un hôtel :

On peut résumer les objectifs, les politiques et les fonctions principales dans le tableau suivant élaboré par (Mazetti, Bessenay, & Audoux, 2004)

²Les motels sont Des petits hôtels placés sur les axes routiers.

Tableau 01 : Les fonctions de l'hôtel.

Objectif de l'hôtel louer des chambres et réaliser des ventes additionnelles	
Politiques principales	
<ul style="list-style-type: none"> ➤ Commerciales : satisfaire les besoins de la clientèle ➤ Economiques : satisfaire les besoins économiques de l'entreprise ➤ Sociales : satisfaire les besoins du personnel 	
Fonctions principales	Locaux, Equipements à prévoir
Accueil Hébergement	Hall, réception, chambres, salon, restaurant, bar, toilettes, piscine, aire de Jeux Cabines avec téléphone et autres outils de communication : fax, l'internet, minitel
Administration	Bureaux divers
Approvisionnement Stockage	Magasins selon la nature des produits entreposés. Réserves de mobilier, réserves de linge, réserves de matériel.
Nettoyage	Offices d'étages, bureau de la gouvernante.
Blanchissage	Buanderie, lingerie
Sécurité	Postes incendie, surveillance vidéo
Maintenance, Technique	Atelier de réparation, chaufferie, centrale électrique
Personnel	Vestiaires, sanitaires, foyer, salle à manger, chambres

Source : L'Hôtel théorie et pratique, Ed Jacques Lanore, Paris, 2004, P30

2.1.4 Définition de l'hébergement :

L'hébergement résulte de l'action d'héberger, d'une manière de recevoir, l'hébergement redevient alors un lieu d'accueil où l'on déploie une manière de recevoir dans un logement dédié, un local d'usage, on trouve plusieurs évolutions possibles, comme des bâtiments pérennes, les hospices qui pourvoient à l'hébergement des vieillards ou des structures provisoires, des camps ou des centres d'hébergement où l'on peut accueillir provisoirement des personnes sans abri, en état de détresse physique ou morale, à partir de 1960 environ, une notion plus en lien avec le tourisme apparaît, c'est celle de différentes formes d'hébergement touristique, dont le camping représente le mode le plus simple. La question de l'accueil y est centrale, dans le fait d'accueillir et la manière d'accueillir, c'est

aussi ce qui est souligné par l'évolution du mot. et cela pose évidemment la question de l'hospitalité, cité par (Duthion & Dimanche, 2012)

2.1.5 Le département hébergement dans un hôtel:

L'organisation et l'articulation des services accueil/hébergement, varient d'un établissement à un autre, exception pour certaine chaîne intégrée, qui pour des raisons d'image de marque et de standardisation du produit, adopte une disposition identique dans leurs établissements mais généralement, le département d'hébergement coiffe les services suivants :

- L'accueil et la Réception
- Service conciergerie
- Service caisse
- Service réservation
- Service d'étage
- Service lingerie et buanderie

Les différents services doivent fonctionner avec harmonie et une étroite collaboration, car l'accueil du client dans un hôtel est l'affaire de tous ,par contre, en matière de ressources humaines, le schéma d'organisation d'une entreprise apparaît dans son organigramme qui représente la structure d'organisation adaptée par l'hôtel et montant tous les niveaux de décision et d'exécution , cité par (Berrak, 2016)

2.2 La qualité et la qualité de service :

2.2.1 La qualité :

Selon (Gerd & Jorg, 1994) La qualité est une notion extrêmement variable car elle n'a pas le même sens pour chacun, elle nécessite d'être définie de manière à lui permettre d'être reconnue et évaluée, elle n'a rien d'absolue, elle est relative et mouvante ,elle est liée aux évolutions industrielles, aux mouvements économiques et plus largement à l'histoire des sociétés.

Selon l'ISO (ISO, 2015)la qualité des produits et services inclut non seulement leurs fonction et performances prévues, mais aussi la valeur et bénéfice perçus par le client.

2.2.2 L'évolution du concept qualité :

Le concept de la qualité a connu plusieurs phases de développement, nous allons présenter dans cet élément les principes phase de son évolution débutant du contrôle qualité à la TQM, cité par (J.Fronçois & Farcet, 2005)

1) Le contrôle qualité :

A la naissance de l'organisation scientifique du travail au progrès de la production de masse sont liées les notions de standardisation et de conformité qui impliquent une recherche de qualité, dès les années 1920, cela a produit l'usage de méthodes de contrôle et d'outils d'analyse basés sur les statistiques, dans ce système fondé sur une logique scientifique, la qualité finale du produit se mesure dans les ateliers par référence aux normes élaborées par le bureau des méthodes. Il s'agit d'une démarche de contrôle de conformité du produit, la qualité est vérifiée avant la livraison au client mais n'est pas anticipée.

2) L'assurance qualité :

Origine : les conceptions actuelles en matière de qualité sont majoritairement inspirés des méthodes japonaises, l'économie du japon a été reconstruite après la deuxième guerre mondiale, parmi les acteurs de cette reconstruction, on trouve l'ingénieur américain J.M.DEMING qui a été formé aux méthodes tayloriennes dans l'industrie avant la guerre et invités au japon comme formateurs.

Une amélioration continue : pour avoir la garantie que la qualité sera présente dans le produit final, il ne faut pas se contenter de contrôles, toujours partiel il faut revoir toutes les structures de l'entreprise, depuis la définition des spécifications du produit jusqu'à son suivi après la vente.

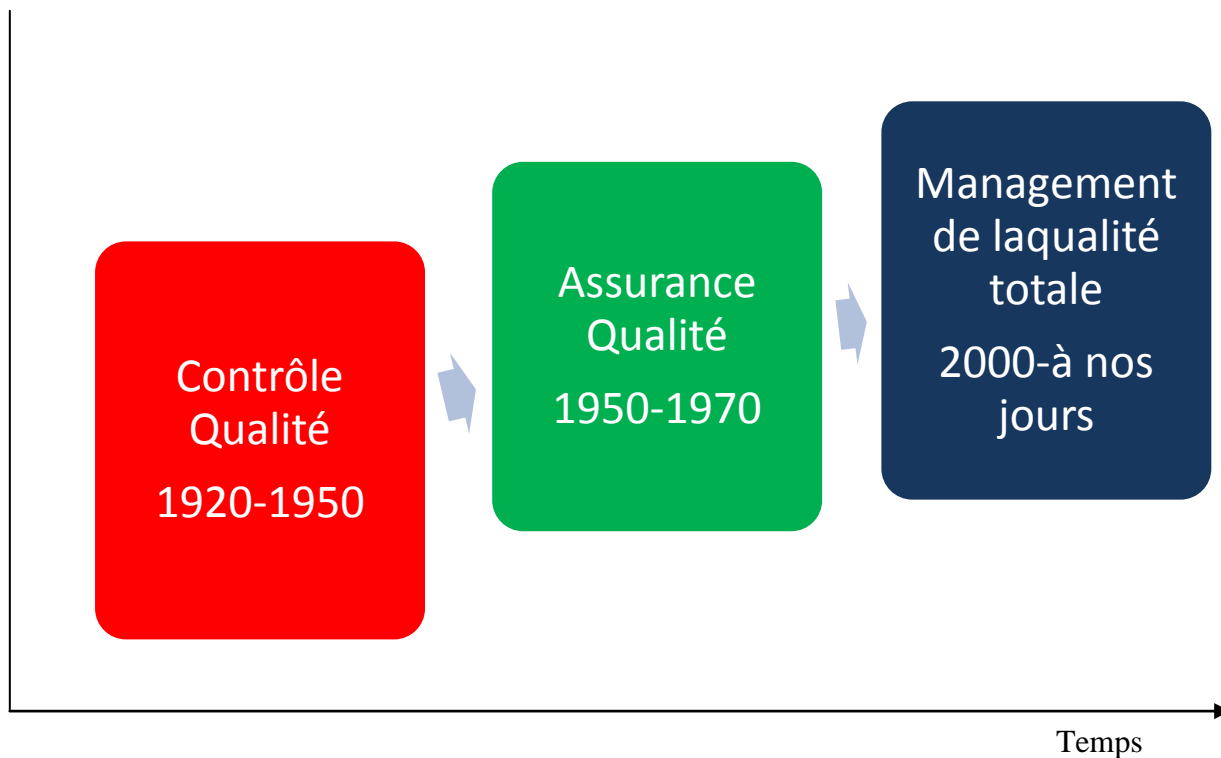
3) Le management de la qualité totale :

La qualité totale se définit comme un mode de management centré sur la qualité des produits et les processus, fondé sur la participation de tous les membres de l'entreprise et visant au succès à long terme par la satisfaction du client. L'ISO souligne qu'une implication forte et permanente de la direction au plus haut niveau et la formation générale et permanente de tous les membres de l'organisation sont indispensables au succès de ce mode de management.

Nous allons par la suite présenter un schéma qui a été élaboré par Jean Fronçait et Philippe Farcet pour voir l'évolution du concept qualité dans le temps :

Figure 04: l'évolution de la qualité

Etapas qualité



Source ; J.Fronçois & Farcet, Organisation et gestion de l'entreprise

2.2.3 Le cycle permanent de l'amélioration de la qualité :

Le PDCA est une méthode comporte quatre étapes, chacune entraînant l'autre, et vise à établir un cercle vertueux. Sa mise en place doit permettre d'améliorer sans cesse la qualité d'un produit, d'une œuvre, d'un service. C'est un outil qui contribue à l'amélioration continue en mettant l'action sur :

- La prévention des défauts.
- La réduction du gaspillage.

Démarche d'utilisation :

La première étape ; **PLAN**, cette étape se caractérise par la construction et l'évolution du système qualité, elle se déroule généralement en trois phases :

- Identification du problème à résoudre, ou du processus à améliorer.
- Recherche des causes racines.
- Recherche de solutions avec écriture du cahier des charges et établissement d'un planning.

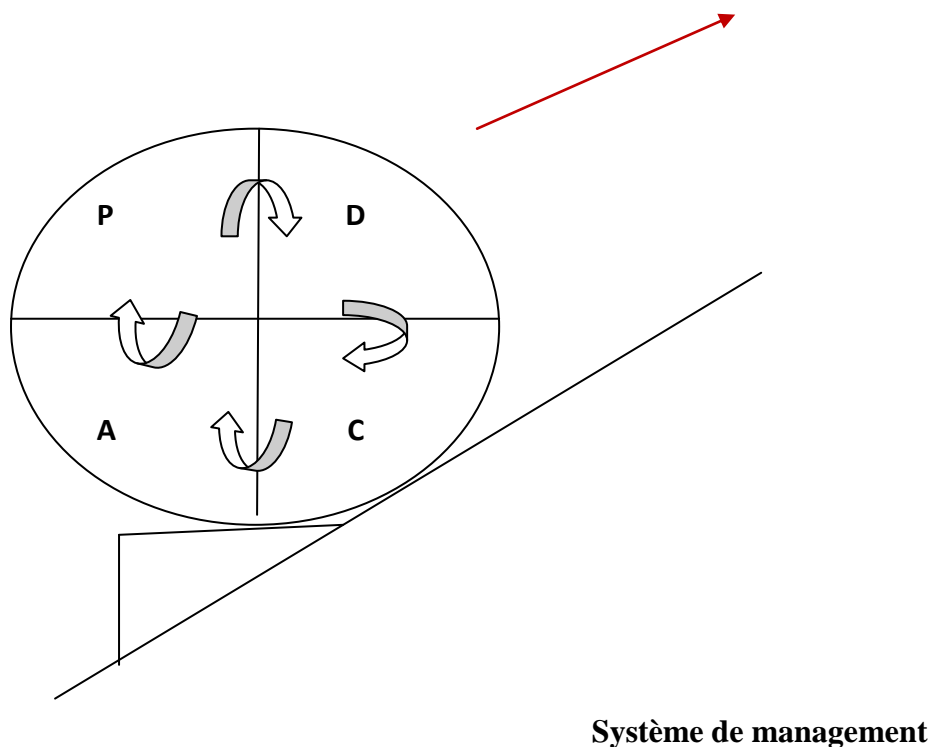
La deuxième étape ; **DO**, consiste en la mise en application du système qualité qui se traduit par des preuves ou enregistrements du bon fonctionnement du système qualité.

La troisième étape ; **CHECK**, consiste à contrôler l'aptitude de la solution mise en place à résoudre le problème ou à améliorer le processus, il est nécessaire de vérifier que l'on a bien obtenu ce qui avait été prévu. Cette étape se traduit par des contrôles, des audits, des indicateurs, des revues de direction.

La quatrième étape ; **ACT**, même si le résultat est conforme, il est toujours possible de faire mieux, à moindre coût et à délai plus court. Cette étape amène donc un nouveau projet à réaliser, donc une nouvelle planification à établir. Il s'agit donc d'un cycle que l'on représente à l'aide d'une roue. À chaque étape, la roue avance d'un quart de tour, cette avancée représente l'action de progresser, cité par (didane, 2007)

Figure 05: La roue de DEMING

Amélioration continue



Source : élaboré par nos propres soins

2.2.4 La qualité pour le client et la qualité pour l'entreprise :

Selon (Canard & Frédéric, 2009) la qualité peut être perçue différemment par l'entreprise et le client ;

A. La qualité pour le client :

Pour le client, la qualité est ce qu'il attend et perçoit, s'il perçoit un produit ou un service égal ou supérieur à ce qu'il attend, la qualité est perçue comme bonne ou élevée, donc, il est satisfait ou très satisfait.

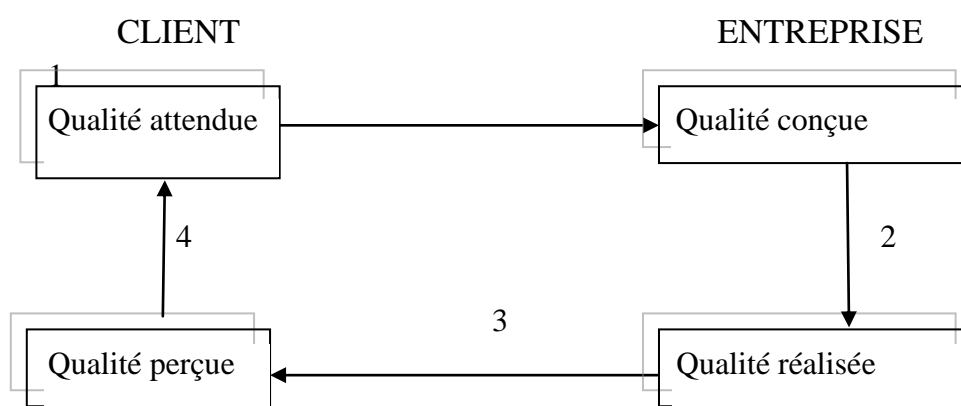
Si le client perçoit un produit ou un service en tant qu'inférieur à celui qu'il attend, la qualité est perçue comme mauvaise, ce qui engendre une insatisfaction.

B. La qualité pour l'entreprise :

Pour l'entreprise, la qualité est le résultat d'un mécanisme en deux temps :

- une qualité conçue : les caractéristiques établies lors de la conception doivent répondre aux exigences du client transmises par le service marketing.
- une qualité réalisée : le produit réalisé doit impérativement respecter les spécifications de la conception.

Figure 06: La qualité d'un produit / service

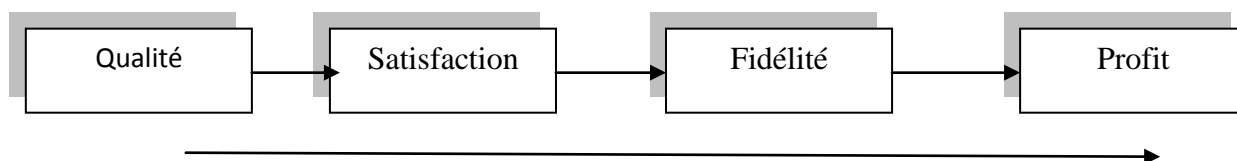


Source : CANARD, Frédéric, Management de la Qualité, édition Extenso, Paris, 2009, p 19.

2.2.5 Les avantages de la qualité :

D'après (L.Hermel, 2008) la qualité est une source qui assure un avantage concurrentiel pour l'entreprise, la figure que nous allons présenter résume le chemin de la qualité vers le profit en passant par la satisfaction ainsi que la fidélité des clients.

Figure 7: Boucle de la qualité au profit.



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

2.2.6 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, cité par (Rahim, 2018)

« 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 », cité par (www.définitions-marketing.com, 2016)

2.2.7 La définition du service :

« On appelle service une activité ou prestation soumise à l'échange essentiellement intangible qui ne donne lieu à aucun transfert de propriété. » (Adda, 2004)

Selon le dictionnaire du marketing « le service est une activité apportant une satisfaction sans transfert de propriété ».

A. Les caractéristiques d'un service :

Le service présente quatre caractéristiques majeures :

- L'intangibilité.
- L'indivisibilité.
- La périssabilité.
- La variabilité.

B. 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, il constate que les normes s'adaptent (ISO 9000) en facilitant la compréhension et la mise en place d'une démarche qualité service.

- **Enjeux économiques :** consiste à
 - La diminution des coûts.
 - L'augmentation de la valeur ajoutée.

- La diminution de la démobilisation et la non qualité.
- **Enjeux par rapport au client :**
 - donner confiance et satisfaction aux clients
 - Fidéliser les clients actuels et en gagner du nouveau.
 - Diminuer les réclamations.
- **Enjeux stratégiques :**
 - Améliorer l'image de marque en diminuant les mauvaises références et en augmentant la notoriété.
 - Renforcer son avantage concurrentiel.
 - Se développer.
- **Enjeux humains :**
 - Mise en valeur du travail du personnel en augmentant la motivation vis-à-vis un travail bien fait.
 - Améliorer les relations internes, moins de désordres et plus de prévention.
 - Mobilisation plus importante par un travail bien fait.

Cité par (Adda, 2004)

C. Les facteurs liés à la qualité de service :

D'après (Kotler, Keller, Dubois, & Manceau, 2006, p. 475) quand on parle de facteurs liés à la qualité de service, on fait référence aux facteurs susceptibles d'inciter le client à changer de prestataire de service.

Tableau 02: Les facteurs liés à la qualité de service.

Prix	Prix élevé, prix injuste, prix décevant
Manque de praticité	Lieux /horaires, délai d'attente pour un rendez-vous, délai d'attente pour le service .
Service défaillant	Erreurs dans le service, erreurs de facturation, catastrophe.
Interaction défaillante avec le personnel	Manque d'attention avec le client ,manque de politesse ,manque d'écoute , incompétence
Manque de réactivité après un service défaillant	Réaction négative, absence de réaction, réaction réticente.
Concurrence	Meilleur service trouvé ailleurs.
Problème éthique	Tricherie, vente forcée, insécurité, conflit d'intérêt.
Changement de fournisseur involontaire	Déménagement du client, fermeture du fournisseur

Source : Kotler, Keller, Dubois, manceau, Marketing management, 2006, page 475

2.3 Concepts voisins de la qualité :

2.3.1 Le processus :

Selon la norme ISO 9000 version 2015, le processus est un ensemble d'activités reliées ou en interaction entre elle pour transformer des éléments d'entrée (input) en éléments de sortie (output), cité par (Moustapha, 2018)

2.3.2 La typologie des processus selon la qualité :

La norme ISO 9000 précise une typologie qui se compose de trois classes :

- 1. Les processus de réalisation :** ils aident à la transformation des inputs en outputs pour la réalisation des produits ou des prestations de service de l'entreprise.
- 2. Les processus de support :** ils sont des processus essentiels pour assurer les performances des processus de réalisation, mais ils ne s'incluent pas directement dans la création de la valeur.

3. Les processus de management ou de pilotage : leur mission principale couvre la planification et la contribution à la détermination et l'élaboration de la politique et au déploiement des objectifs de l'entreprise, ils dirigent et pilotent les processus de réalisation et de support en assurant la coordination entre ces derniers.

2.3.4 L'approche processus :

Selon(ISO, 2004)l'approche processus signifie la mise œuvre d'un système de processus au dans une organisation, ainsi que l'identification des interactions entre les processus et le management de ces derniers.

La maîtrise permanente de la communication et la coordination entre les différents processus dans une organisation, leurs combinaisons et leurs interactions, est l'un des avantages de l'approche processus, lorsqu'elle mise en œuvre dans un système de management de la qualité.

2.3.5 La cartographie de processus :

D'après (Michel, Natalie, & Patrick, 2008) la cartographie est une schématisation des liens et des relations existant entre les différents processus de l'organisation.

Il existe plusieurs model de cartographie, Cette modélisation serait certainement complexe et n'apporterait pas grand-chose à l'organisation, sinon une perte de temps ,en revanche, il faut réfléchir à adapter une liste qui peut se présenter sous différentes formes, sans consister nécessairement en une « litanie »³ de titres énoncés les uns après les autres.

2.3.6 L'audit qualité :

Selon (ISO, 2011) l'audit qualité est processus méthodique, indépendant et documenté permettant d'obtenir des preuves d'audit et les évaluer d'une manière objective pour déterminer dans quelle mesure les critères d'audit sont satisfait.

- **Les termes clés :**

-Critères d'audit : « Ensemble de politiques, procédures ou exigences auquel les preuves d'audit sont comparées ».

³Une litanie est une suite de prières liturgiques d'intercession qui se terminent par des formules identiques, récitées ou chantées par les assistants.

-Preuves d'audit : « Enregistrements, déclarations de fait ou autres informations vérifiées pertinentes pour l'audite. »

-Champs d'audit : « Etendue et limites d'un audit (le champ peut être exprimé en termes de facteurs tels que : emplacement géographique, unité organisationnelle, activité ou processus) ».

-Constatations d'audit : « Résultat de l'évaluation des preuves d'audit par rapport aux critères d'audit ». (Les constatations d'audit peuvent indiquer soit la conformité, soit la non- conformité avec les critères d'audit, ou encore des perspectives d'amélioration).

- l'audité : Personne qui est interviewée.

- l'auditeur : Personne ayant la compétence pour réaliser un audit.

a) Objectifs d'audit :

Selon (ISO, 2011) L'audit a pour objet de vérifier si les règles préétablies dans un organisme sont indiquées et si elles sont aptes à atteindre les objectifs visés.

Il permet d'engager l'organisme dans un processus de mise en question' permanent, c'est-à-dire d'amélioration continue.

Et c'est en cela que cet outil formidable, quand il est bien utilisé, peut conduire l'entreprise dans sa recherche de l'excellence à la qualité totale.

L'audit est cet outil qui met en route une dynamique d'amélioration continue et le management par la qualité' par ses styles à la fois directifs, participatifs et interactifs lui donne du sens.

L'audit se situe donc dans une perspective d'avenir qui est celle de l'amélioration de la qualité par l'engagement d'actions correctives effectives.

L'objectif de cette procédure est de planifier et de mener des Audits de Qualité pour déterminer que le système management de la qualité de l'entreprise :

- Est conforme aux actions planifiées, aux exigences de la norme ISO et aux particularités du système de management de la qualité de l'entreprise.
- Est mis en œuvre est entretenu d'une manière efficace

- Les audits qualité sont aussi menés dans le but d'améliorer le système qualité de l'entreprise.

-

b) Domaine d'application et de responsabilité d'audit:

- **Domaine d'application :** Le domaine d'application de la procédure audit qualité est applicable à tous les systèmes de management de l'entreprise.
- **Responsabilité :** Le responsable du management de la qualité a pour responsabilité de contenu, et de maintien et de la mise en œuvre de la procédure d'audit qualité et les auditeurs veillent à l'application de celle-ci. et les auditeurs qualité interne veillent à son application.

2.3.7 Le référentiel qualité :

« Un référentiel qualité est une liste formalisée des caractéristiques observables pour un processus », cité par (www.definition-qualite.com, 2014)

2.3.8 Le référentiel qualité tourisme Algérie :

L'élaboration du PQTA dans le cadre du SDAT requiert un encadrement exigeant des actions menant à la mise en place de la qualité dans le secteur hôtelier, il comprend deux parties :

❖ Le référentiel qualité métier :

Un référentiel qualité métier permet de formaliser les bonnes pratiques des métiers d'un secteur d'activité comme l'hôtellerie, la restauration et le tourisme en structurant celles représentant les points clés des prestations permettant de satisfaire les clients.

Un référentiel "qualité" métier est composé de standards et d'engagements qualité élaborés à partir des bonnes pratiques repérées sur le terrain.

❖ La standard qualité :

Lorsque des clients font appel à un établissement du secteur touristique, ils s'attendent à bénéficier de prestations de base définies dans des documents d'informations.

Dans ce cadre, les standards "qualité" définissent ces prestations de base à respecter pour réaliser une prestation conforme aux attentes du client.

Un standard relatif aux attentes des clients est une fonction fournie aux clients, définie par des caractéristiques non ambiguës (factuelles et objectives) et mesurables.

Ainsi, le standard client :

- ✓ Constitue le niveau de base de la prestation offerte aux clients sur un sujet donné, par des professionnels du secteur du tourisme.
- ✓ Permet une harmonisation des prestations des établissements du secteur touristique.
- ✓ Définit les indicateurs de mesure des prestations.
- ✓ Constitue un instrument d'autocontrôle associé à une mesure de conformité.

Les résultats obtenus, croisés avec d'autres données (par exemple, les résultats de l'engagement qualité) permettent aux établissements d'établir les priorités du plan de mise en conformité et les actions qui s'en suivent.

Pour avoir plus de détails sur les référentiels du PQTA en matière :

- ✓ d'accueil et d'accompagnement des clients.
- ✓ d'hébergement et des sanitaires.
- ✓ de restauration et de bar.
- ✓ d'environnement et de développement durable.
- ✓ de démarche qualité.

Cité par (Plan qualité tourisme Algérie, 2008)

2.3.9 Label qualité :

La labellisation 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 pour :

- ✓ Améliorer l'image de marque de l'entreprise.
- ✓ Assurer une concurrence loyale par le biais de la qualité.
- ✓ Faire reconnaître le savoir-faire de l'entreprise.

Cité par (lynda, 2008).

Chapitre III : Cadre méthodologique de la recherche

Dans cette partie nous allons essayer d'expliquer la méthodologie choisie lors de notre travail de recherche, le recueil et le traitement des données.

1. Méthodologie de la recherche:

1.1 Positionnement épistémologique :

Dans toutes les sciences, il est impératif d'utiliser un questionnement épistémologique.

Piaget (1967) a défini l'épistémologie comme suit « l'étude de la constitution des connaissances valables. L'épistémologie s'intéresse donc principalement aux trois questions suivantes : Qu'est-ce que la connaissance ? Comment est-elle élaborée ? Comment justifier le caractère valable d'une connaissance ? » (Gavard-Perret, Goutteland, Haon, & Jolibert, 2012, p. 13).

On distingue deux types d'épistémologies en science de gestion :

- un paradigme épistémologie constructiviste (étude qualitative)
- un paradigme épistémologie positiviste (étude quantitative)

Il est nécessaire d'inscrire notre travail de recherche dans un chemin épistémologique, qui aura des conséquences sur les choix méthodologiques.

A cet effet, nous inscrivons notre recherche dans un paradigme épistémologie constructiviste, qui est basé sur la réalité, car nous allons suivre une étude qualitative.

1.2 Choix de la méthodologie de recherche :

Nous avons choisi de suivre l'approche qualitative inductive pour étudier notre thème de recherche, intitulé « l'amélioration de la qualité de service selon le référentiel qualité tourisme Algérie », comme cette étude nécessite une observation et une compréhension des contextes, afin de pouvoir développer un concept à travers des différents outils.

Selon le Réseau Ouest et Centre Africain de Recherche en Education ROCARE « La recherche qualitative est un ensemble de techniques d'investigation dont l'usage est très répandu, elle donne un aperçu du comportement et des perceptions des gens et permet d'étudier leurs opinions sur un sujet particulier, de façon plus approfondie que dans un sondage, elle génère des idées et des hypothèses pouvant contribuer à comprendre comment une question est perçue par la population cible et permet de définir ou cerner les options liées à cette question ».

- **Etude préliminaire :**

Nous avons tout d'abord commencé par une étude préliminaire , cette dernière consistait à faire évaluer la qualité de la prestation de service au niveau de processus hébergement par rapport au référentiel qualité tourisme Algérie , le but de notre étude préliminaire était premièrement pour comprendre le fonctionnement du processus hébergement notamment en matière de la qualité de prestation de service , deuxièmement , pour bien connaitre et maitriser les exigences du référentiel qualité tourisme Algérie .

1.3 Les outils de collectes de données :

La définition des données par Royal Society de Londres « Des informations qualitatives ou quantitatives [...] qui sont factuelles, ces données peuvent être brutes ou primaires (directement issues d'une mesure), ou dérivées de données primaires, mais ne sont pas encore le produit d'analyse ou d'interprétation autres que de calculs ». Cité par (Moustapha, 2018)

Donc, nous avons utilisé principalement trois outils pour recueillir des données et des informations nécessaires pouvant répondre aux contraintes de notre recherche :

1. La recherche documentaire :

La recherche documentaire va dans le but d'obtenir le maximum d'informations pour notre thème de recherche , nous nous étions basé sur plusieurs sources d'informations tout en gardant le principe de la variété de types de documents et leur actualité ,dont nous avons consulté des ouvrages ,des thèses, des articles et des sites d'internet .que nous avons trouvé soit à l'école nationale supérieure de management, où d'autres écoles, comme l'école nationale supérieure du tourisme et l'école des hautes études commerciales.

Ainsi, l'hôtel NEWDAY nous a permet d'accéder au logiciel de gestion d'hébergement appelé WINNER pour bien comprendre les bases du processus d'hébergement, on nous donné aussi quelques documents relatifs à l'hôtel tels que ;

- L'organigramme.
- La fiche technique de l'hôtel (hébergement, restauration).
- Plus d'autres documents qui concernent l'activité des différents processus.

2. L'observation :

Jean-Marie et Xavier ROEGIERS (2015) définissent l'observation comme :

« Un processus dont la fonction première immédiate est de recueillir de l'information sur l'objet pris en considération en fonction de l'objectif organisateur... Ce recueil suppose une activité de codage : l'information brute sélectionnée est traduite grâce à un code pour être transmise à quelqu'un (soi ou autrui) ». cité par (Moustapha, 2018)

Pour avoir une vision générale sur la qualité de service au processus hébergement au niveau de l'hôtel NEW DAY, ainsi que l'évaluation des exigences mentionnées sur le référentiel qualité tourisme Algérie, nous avons fait des tours guidé ainsi que d'autres libres au niveau de département hébergement y compris la réception ,service des étages et la conciergerie ,et d'autre part nous avons vu d'autres départements tels que ,la gestion des ressources humaines , le commercial et la restauration , pour voir le niveau d'interaction de processus d'hébergement avec les autres processus .

3. L'entretien :

Alain Beitone, Christine Dollo, Estelle Hemdane et Jean-Renaud Lambert (2013) voient que « l'entretien est une technique qui consiste à organiser une conversation entre enquêté et enquêteur. Dans cet esprit, celui-ci doit préparer un guide d'entretien, dans lequel figurent les thèmes qui doivent être impérativement abordés ». Cité par (Moustapha, 2018)

Pendant notre stage au sein de l'hôtel NEW DAY. Nous avons décidé de procéder à des entretiens semi directifs pour le recueil des informations plus détaillées, qui pourront par la suite expliquer nos résultats détectés après notre étude préliminaire que nous avons déjà effectuée.

- Nous avons fait des entretiens supportés par un guide d'entretien standard, pour toutes les personnes interrogées, et les réponses étaient différentes et variées dépendamment de poste occupé et de service.
- Nous avons choisis de procéder à des entretiens, car nous suivons la méthode qualitative dans notre recherche, et notre thème nécessite une communication directe avec les personnes interrogées afin d'orienter notre réponse vers des résultats bien détaillés et éviter de faire face à des généralités, ainsi pour éclaircir

les informations que nous avons obtenu à travers l'observation et l'évaluation par poser d'autre question lors de l'entretien.

- L'entretien prend entre 40 et 70 minutes par personne, dont il commence par une présentation de l'étudiant et explication du thème de recherche ainsi que le contenu général de l'entretien, puis nous suivons le guide d'entretien qui est déjà préparé pour la conduite de l'entretien.
- L'enregistrement des réponses se faisait soit par une prise des notes et écriture directe, ou par un enregistrement vocal, les explications et les réponses ont été parfois supportées par des documents internes de l'hôtel.

- **L'échantillonnage :**

Nous avons choisi sept (08) personnes pour notre entretien, notre choix était fait, d'une part par rapport aux personnes les plus importantes dans le processus d'hébergement dont quatre(04) personnes en fait partie, d'autre part nous avons choisi quatre(04) personnes faisant partie d'autres processus ayant les plus d'interactions avec le processus hébergement.

1.4 L'analyse des données :

Pour entamer la phase d'analyse des données récoltées au niveau de l'hôtel NEWDAY, nous avons pris en considération les informations que nous avons eues et à travers l'observation et l'évaluation durant notre stage au département d'hébergement pour tirer des résultats par rapport au référentiel qualité, ainsi, nous avons synthétisé les réponses de toutes les personnes interrogées lors des entretiens comme suit :

- 1- Retranscription des données.
- 2- Catégorisation et codage des données.
- 3- Traitement des données

Cela pour faire sortir les points en communs dans leurs réponses et justifier les contradictions dans les différents contextes.

1.5 Limites de la recherche :

Personne ne pourra s'empêcher des obstacles et difficultés lors d'un travail de recherche, c'est un constat d'évidence, il faut surmonter pour avoir un résultat satisfaisant .

Pendant notre stage, nous avons fais face à quelques difficultés, nous citons principalement :

- Le manque des articles qui traitent le sujet de l'amélioration de la qualité de service en hôtellerie soit, au niveau de la bibliothèque de l'école soit sur internet. Ainsi que le manque des thèses qui ont étudié ce thème auparavant.
- La contrainte de temps, dont le traitement de sujet de façon optimale nécessite plus de temps, pour couvrir tous les points et examiner la fiabilité des résultats atteints.
- Le manque de compétence pour quelques employés au département d'hébergement, que nous avons pris pour un gène vis-à-vis notre recherche.
- la non disponibilité de toutes les personnes que nous nous avons décidés de les interroger, ce qui nous a empêché de réaliser tout les entretiens prévus

Malgré ces difficultés nous pouvions concevoir notre model d'analyse pour recueillir le maximum d'informations, qui vont nous aboutir à des résultats, cela sera présenté dans le chapitre suivant.

Chapitre IV : Résultat et discussion

Ce chapitre est réalisé tout en suivant la méthode présentée dans le troisième chapitre.

1. La structure du référentiel qualité tourisme Algérie dédié à l'hébergement :

Les professionnels du secteur de l'hôtellerie ont élaboré un Référentiel Qualité National présenté sous forme de tableaux structurés comme suit :

- Les acteurs de l'entreprise utilisent la page de droite pour découvrir le standard, les engagements qualité correspondant et la préconisation
- Le responsable de l'état des lieux utilise la page de gauche pour noter la conformité aux exigences

Tableau 03: La structure du référentiel qualité tourisme Algérie dédié à l'hébergement

Page de gauche			Page de droite	
STANDARD CLIENT	Pour appliquer le standard il faut respecter les engagements suivants :	Commentaires et préconisations	STANDARD CLIENT	INDICATEUR DE QUALITE DE SERVICE AUX CLEINTS Critère respecté, mettre une (X) dans la case
Fonction du produit réalisé pour les clients	Eléments détaillés du standard	Conseils pour faciliter le respect du standard par l'établissement	La personne réalisant l'état des lieux peut formuler des remarques	Note de conformité au standard client
			Remarque :	

Source : Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, Référentiel qualité tourisme Algérie

2. Analyse de l'étude préliminaire :

2.1 Evaluation de la qualité de prestation de service offerte par l'hôtel NEW DAY selon le référentiel Qualité Tourisme Algérie :

Voir l'annexe B.

2.2 Objectif de l'évaluation :

Nous avons effectué en premier lieu durant notre stage au département d'hébergement de l'hôtel NEW DAY une évaluation de la qualité de prestation de service en s'appuyant sur le référentiel qualité tourisme Algérie ,après avoir eu l'autorisation auprès de responsable d'hébergement , nous avons commencé par la réception , après nous nous sommes orientés vers le service des étages , cette évaluation a été effectuée à l'aide du personnel travaillant au département concerné dans le but d'éclaircir tout point ambigu et avoir plus d'informations ainsi , pour connaître le fonctionnement de département d'hébergement, comprendre les exigences du référentiel qualité tourisme Algérie et avoir une idée par rapport au positionnement du processus hébergement de l'hôtel vis-à-vis de ces exigences.

Lors de notre évaluation en jouant en quelque sorte le rôle de responsable d'états des lieux, nous avons mets une (X) devant toute exigence respectée par l'hôtel sur les tableaux du référentiel (accueil et hébergement) .

2.3 Compte rendu de l'évaluation :

Suite aux résultats obtenus après avoir effectué l'évaluation, nous avons identifié quelques non-conformités par rapport au référentiel qualité tourisme Algérie qui influencent l'amélioration de la qualité de prestation de service et empêchent l'hôtel de labéliser le processus hébergement.

Ces non-conformités sont liées en première dégré à la qualité du personnel travaillant au département d'hébergement, à cause du manque de compétence engendrée par l'absence des formations, ou bien pour le recrutement d'un personnel non qualifié, et cela est déjà mentionné au troisième point de la revue de la littérature , qui est l'amélioration de la qualité de service par le management de la motivation , abordé par (nuzzo, 2011),ce dernier a confirmé que la motivation du personnel à travers leurs offrir des formations est très important pour améliorer la qualité de service de l'entreprise .

L'hôtel dispose de toutes les commodités et les équipements répondant aux normes réglementaires d'un hôtel classé quatre étoiles, sauf que nous avons identifié quelques non-conformités liées à la décoration comme l'absence des présentoirs et la décoration au niveau du comptoir de l'accueil. So nous revenons à la revue de la littérature, nous trouvons que (Rioux & Watkins, 2008, p. 5) ont entamé ce point en disant que pour pouvoir répondre aux attentes des clients , il ne faut pas se focaliser que sur la prestation de service ,mais aussi ,il faut mettre en place des équipements hôteliers y compris l'aménagement et la décoration prenant en compte les attentes des clients sur un marché bien précis .

D'après cette évaluation, nous pouvons dire que le département d'hébergement de l'hôtel NEW DAY n'est pas loin par rapport aux exigences du référentiel qualité tourisme Algérie , et nous allons procéder par la suite à des entretiens pour connaître la volonté de l'ensemble de personnel à adopter ce référentiel pour améliorer la qualité de service au niveau de ce processus..

3. Traitement des données tirées des entretiens :

3.1 Caractéristiques de l'échantillon :

Les caractéristiques de l'échantillon choisi pour les entretiens se résument au tableau suivant :

Tableau 04: caractéristiques de l'échantillon

Département	Genre	Fonction	Ancienneté
Hébergement	Homme	Directeur d'hébergement	Une année
Hébergement	Femme	Gouvernante générale	Depuis l'inauguration
Hébergement	Homme	Réceptionniste	8 mois
Hébergement	Femme	Agent de réservation	Une année
Ressources humaines	Homme	Directeur des ressources humaines	10 mois
Commercial	Femme	Assistant directeur commercial	2 mois
Technique	Homme	Directeur technique	Depuis l'inauguration
Direction générale	Homme	Directeur général	Depuis l'inauguration

Source : élaboré par nos soins

3.2 Résultat par axe de guide d'entretien :

L'amélioration de la qualité de service selon un référentiel qualité est la composante essentielle que nous étudions dans notre travail de recherche, à cet égard nous avons conçu un guide de l'entretien on se basant sur la revue de la littérature , le cadre conceptuel , ainsi que l'observation sur terrain et notre études préliminaire basée sur une évaluation de la qualité de service par rapport au référentiel concerné par notre recherche ,les thèmes du guide d'entretien sont les suivants :

1. La conception et la vision :

Nous avons choisi d'introduire ce thème dans notre guide d'entretien, afin de connaître la vision de l'ensemble des interviewés par rapport à la mise en place d'un référentiel qualité pour améliorer la qualité de service au sein de l'hébergement, pour connaître aussi la maîtrise de concept de la qualité de service et tout ce qui va avec, notamment les référentiel qualité et la labellisation par l'ensemble des personnes interrogées.

2. Les exigences relatives au référentiel :

Nous avons introduit ce thème pour avoir des informations plus détaillées concernant les exigences mentionnées sur le référentiel qualité par rapport au cas réel du processus hébergement en matière de qualité de service, pour comparer aussi les résultats de notre étude préliminaire avec les réponses des interviewés.

3. Rôles et acteurs :

Ce thème est dans le but de savoir la méthode du travail préférée par l'ensemble de personnes interrogées, d'avoir aussi une idée sur l'équipe du processus hébergement et leur aptitude à respecter les exigences d'un référentiel qualité.

4. Communication et coordination :

Nous avons choisi ce thème afin de savoir les jugements des personnes interrogées vis-à-vis de la communication, soit entre le processus hébergement et le client, ou avec le processus hébergement et les autres processus, pour voir s'il nécessaire de proposer une cartographie de processus à l'hôtel, qui est l'un des facteurs clés pour améliorer la qualité.

5. Ressources et durées :

Ce thème consiste à avoir une idée sur les ressources ainsi que la durée estimée par les personnes interrogées afin de commencer à appliquer un référentiel qualité au sein de l'hébergement pour améliorer la qualité de prestation de service.

3.3 Résultats :

Tableau 05: liste des interviewés

Code d'interviewé	Poste occupé	Spécialité (Background)	Durée de l'entretien
H1	Directeur d'hébergement	BTS en gestion hôtelière	1 heure et 10 minutes
H2	Gouvernante générale	BTS en gestion hôtelière	1 heure et 05 minutes
H3	Réceptionniste	BTS en gestion hôtelière	1 heure
H4	Agent de réservation	Licence en communication	1 heure et 05 minutes
H5	Directeur des ressources humaines	Master en gestion des ressources humaines	1 heure
H6	Directeur technique		1 heure
H7	Assistant directeur commercial	Licence en marketing	1 heure et 05 minutes
H8	Directeur général	Licence en gestion hôtelière et touristique	1 heure

Source : élaboré par nos soins

1. La conception et la vision :

L'ensemble des interviewés ont connaissance par rapport à la qualité de service, il y'en avait quelques uns qui ont approfondi dans la définition de ce concept, et il y'en avait d'autre qui l'ont abordé d'une manière générale.

La majorité des interviewés ont répondu que le processus hébergement veille toujours à ce qu'il offre une meilleure qualité de prestation de service au client , mais comme le cas de tout les hôtels , il y'aura toujours des réclamations notamment au niveau de l'hébergement à cause de quelques erreurs commises par le personnel en premiers lieu , H1 a répondu

« nous insistons toujours sur la qualité de prestation de service à notre équipe ,à travers des réunions périodiques mais nous tombons toujours sur les mêmes erreurs vis-à-vis le client », H8 a dit « nous nous focalisons beaucoup plus sur le processus hébergement en matière de qualité de Service , car il est le plus important processus à réaliser du bénéfice pour l'hôtel ,mais nous ferons toujours face à des réclamations client »

La plupart des personnes interrogées ont répondu qu'ils ont une idée sur les référentiels qualité, sauf H2 et H6, mais nous leur avons donné un petit aperçu sur les référentiel qualité pour que nous puissions continuer notre entretien avec fiabilité.

La majorité des interviewés ont été d'accord pour l'adoption d'un référentiel qualité spécifique à l'hôtellerie au niveau de l'hébergement pour assurer une amélioration de la qualité de service à travers le respect des exigences du référentiel , H8 a répondu *« nous pensons qu'un référentiel qualité pourra déminer les nombre de réclamations client et améliorer la qualité de prestation de service , car il oriente l'ensemble de personnel à suivre des exigences qui sont bien définies »* , H2 a répondu ainsi *« nous avons vraiment besoin de s'appuyer sur un référentiel qualité pour diminuer le nombre de réclamation notamment à mon service ,qui est le miroir de l'hôtel en matière de qualité de service »* .

La majorité des personnes interrogées trouvent que la labellisation du processus hébergement est très intéressante et construit un avantage concurrentiel pour l'hôtel ,car les clients sont devenus de plus en plus exigeants et cherchent toujours des hôtels offrant une meilleure qualité de prestation de service, H8 a répondu *« nous constatons que la qualité est un agrément aussi important que le prix , et la labellisation du plus important processus au sein de notre hôtel pourra nous différencier des hôtels , surtout ceux qui se trouvent à proximité »*, H2 a répondu *«... la labellisation du processus hébergement pourra attirer beaucoup de clients notamment les étrangers , car leurs soucis reste toujours la qualité de prestation de service »*

D'après les réponses de l'ensemble des interviewés aux questions du premier thème de notre guide d'entretien, nous déduisons qu'ils sont d'accord pour l'adoption d'un référentiel qualité au sein de l'hébergement, nous allons encore traiter les autres thèmes pour avoir plus de détails.

2. Les exigences relatives au référentiel :

L'ensemble des personnes interviewées travaillant à l'hébergement H1, H2, H3 et H4 ont répondu que le traitement des réservations des clients passe selon le standard international relatif aux réservations d'hôtel, mais ils trouvent parfois des problèmes avec les clients, les autres personnes interrogées ont répondu qu'ils n'ont pas une idée claire sur la réservation, car ils ne travaillent pas dans l'hébergement, mais ils jugent nécessaire un bon traitement des réservations afin de ne pas perdre les clients.

En ce qui concerne les moyens mis en place pour faciliter d'indiquer l'emplacement de l'hôtel au client, toutes les personnes interrogées ont confirmé que l'hôtel est très bien placé et dispose de tous les moyens pour que le client puisse le retrouver sans aucune difficulté. et nous confirmons ce qu'ils ont dit d'après notre étude préliminaire.

En ce qui concerne l'accueil des clients au processus hébergement, l'ensemble des interviewés notamment ceux qui travaillent dans ce processus ont répondu que les clients doivent avoir un bon accueil, car il est le premier contact avec le client, les réceptionnistes veillent toujours à ce que le client ait un accueil chaleureux dès son arrivée, H1 a répondu *«..il est impératif d'améliorer l'accueil client afin de pouvoir donner une bonne image de l'hôtel, et nous incitons toujours les réceptionnistes ainsi que les concierges à assurer un bon accueil aux clients »*, H3 a dit *« en tant que réceptionniste nous avons été formés essentiellement pour que nous assurions un très bon accueil aux clients et c'est ce que nous faisons au sein de la réception de l'hôtel NEW DAY »* mais par contre nous pouvons dire en quelques sorte que lors de notre études préliminaire ainsi que notre existence à l'hôtel, nous avons remarqué que la majorité des réceptionnistes manquent de quelques qualités d'accueil surtout la maîtrise des langues étrangères.

L'ensemble des personnes interrogées ont répondu que l'hôtel NEW DAY dispose d'un très bon système de sécurité pour assurer la protection des résidents durant leurs séjours à l'hôtel, H8 a répondu *« si le client ne sent pas en sécurité dans un hôtel durant son séjour il n'y reviendra jamais, donc il est impératif de mettre en place tous les moyens assurant une sécurité de l'hôtel à haut niveau avec des normes internationales »*

En matière d'hygiène à l'hébergement l'ensemble des personnes interrogées ont confirmé que la gouvernante générale fait très bien son travail, H2 a répondu *« nous essayons toujours à atteindre un bon niveau d'hygiène au niveau de l'hébergement tout en partageant*

le travail avec les gouvernantes des étages et les femmes de chambre pour ne pas avoir des réclamations, surtout pas par rapport à l'hygiène des chambres » , de notre part , durant notre étude préliminaire nous avons remarqué peu de réclamations à cause du nettoyage des chambres , surtout celle qui sont libre après le départ du client et ne sont pas encore prête à louer à cause de retard des femmes de chambre à effectuer leurs tâches , ce qui oblige le client d'attendre au niveau de la réception .

3. Rôle et acteurs :

L'ensemble des personnes interviewés favorisent le travail collectif d'après leurs réponses, H5 a répondu « *nous ne pourrions atteindre un résultat performant qu'à par impliquer l'ensemble de personnel en les incitant à améliorer leurs efforts vis- à-vis des tâches bien définies* ».

La majorité des interviewés ont répondu que l'équipe de l'hébergement fait son travail le plus normalement possible dans le cadre de la satisfaction des clients, H1 a répondu « *nous ferons de notre mieux pour bien manager notre équipe face aux exigences des clients, malgré l'existence de quelques point faible en terme de capacité ,a cet effet nous demandons toujours notre équipe à se mettre à la place des clients pour pouvoir répondre à leurs exigences* », H5 a répondu « *nous avons pas eu la touche lors de recrutement de cette équipe mais nous veillons toujours à recruter des personnes qualifiées pouvant répondre aux exigences des client ,et qui ont la qualité d'un vrai hôtelier* » , tandis que H7 a répondu « *nous trouvons que quelques personnes travaillant à l'hébergement font souvent quelques erreurs quand il s'agit d'un travaille de coordination avec le commercial* »

L'ensemble des interviewés ont répondu que le personnel d'hébergement doit bénéficier d'une formation pour être au courant des exigences du référentiel qualité afin de pouvoir les respecter par la suite ,et assurer une amélioration de la qualité de prestation de service ,H8 a répondu « *il faut former l'ensemble de personnel de l'hébergement pour acquérir le maximum de connaissances par rapport au référentiel qualité et connaître ses exigences , au fils de temps le personnel commencera à appliques ce référentiel inconsciemment vue qu'il s'est habitué à ces exigence , et cela assure une amélioration de la qualité de service* »

L'ensemble des interviewés constatons que le rôle de chaque personnes travaillant à l'hébergement après la mise en place du référentiel qualité consiste à respecter ses exigences et avoir une responsabilité vers ce référentiel vue que son but principal est d'améliorer la qualité de service.

4. Communication et coordination :

Les personnes interviewées faisant partie de l'hébergement ont répondu que la communication à leurs niveau est très bien maîtrisée ,soit entre le personnel ou vis-à-vis les clients ,par contre nous avons remarqué durant notre étude préliminaire qu'il y'a souvent des problèmes dans l'hébergement notamment entre le responsable de l'hébergement et les agents de réservation , les réceptionnistes et les gouvernantes des étages à cause de l'absence d'un bon système de communication , en ce qui concerne la communication envers le client , nous trouvons que les responsables de l'hôtel se devront de revoir ce point , et veiller à son amélioration.

L'ensemble des interviewés ont répondu que les interactions entre les différents services de l'hôtel NEW DAY, avec une très bonne communication de l'information, vont certainement améliorer la qualité de prestation de service, car tout est communiqué dès la réception de l'information . H8 a répondu « *pour que l'hôtel puisse offre une meilleure qualité de prestation de service, il doit mettre tout ses services en interaction lors de traitement des besoins du client pour finir par le satisfaire* », tandis que H7 a répondu « *nous trouvons des difficultés pour réserver des chambres directement à notre niveau pour les clients qui viennent pour réserver des salles (événementiel) car le responsable de l'hébergement ne nous donne pas accès au logiciel de réservation et cela réduit nos interactions avec l'hébergement* ».

D'après les réponses des interviewés, nous jugeons nécessaire de leurs proposer une cartographie de processus, pour bien définir les relations entre les processus, dans le but est toujours l'amélioration de la qualité de service.

5. Ressources et durée :

L'ensemble des personnes interviewées ont répondu que la durée ne pourra pas être longue si tout les moyens sont mis en place pour le respect des engagements de référentiel, « *une désignation d'une cellule qualité est la meilleure solution, pour qu'il veille à la bonne application de ce référentiel* » H5 a répondu.

En ce qui concerne les ressources l'ensemble des interviewés se sont mis d'accord qu'un référentiel qualité ne revient pas aussi cher qu'à acquérir des équipements et des matériaux sans une bonne qualité de prestation de service,

Au final, les réponses de l'ensemble des interviewés se convergent vers une seule opinion, qui est l'adoption d'un référentiel qualité pour améliorer la qualité de service de processus hébergement, ce qui prouve la fiabilité de notre étude, car nous avons tout cerné avant de procéder aux entretiens, et nous constatons que l'adoption du référentiel qualité tourisme Algérie au niveau de l'hébergement de l'hôtel NEW DAY pourra assurer une amélioration de la qualité de prestation de service.

L'importance de s'appuyer sur un référentiel qualité pour assurer une amélioration de la qualité de prestation de service que nous avons prouvé durant notre travail de recherche est déjà inscrite dans la revue de la littérature par (Pelletier, 2010), ce dernier avait dit qu'il faut choisir un référentiel pour impulser une démarche de progrès de la qualité de service.

4. Les étapes de la mise en place du référentiel qualité tourisme Algérie :

La direction générale de l'hôtel NEW DAY devra passer par les étapes suivantes pour mettre en place la qualité au service d'hébergement en s'appuyant sur le référentiel qualité tourisme Algérie :

1- le diagnostic :

Un diagnostic consiste à établir un état des lieux, autrement dit, l'identification des points forts et des dysfonctionnements au niveau de l'hébergement de l'hôtel NEW DAY, en termes de :

- la responsabilité de la direction.
- La gestion des ressources.
- La prestation de service.
- Mesure, analyse et amélioration

2- Le plan d'action :

Un plan d'action est un document qui doit être élaboré par la direction générale, il contient les tâches, les moyens alloués en réponse aux écarts identifiés, il cadre les actions à mener pour assurer un changement.

La diffusion de ce plan doit être accompagnée d'une communication explicative qui le présente assorti de ses raisons.

Un plan d'action doit contenir les éléments suivants :

- La politique Qualité, les objectifs, les indicateurs.
- L'organisation qualité (acteurs, dispositif)
- Formaliser l'organigramme
- Préparer la rédaction des fiches de fonction,
- Expliquer la méthode et le recensement des responsabilités
- Définir les fonctions respectives du Responsable qualité.

3- Dérouler le plan d'action :

En lien avec la réalité, le plan d'action touche certainement les fonctions importantes de l'hébergement de l'hôtel NEW DAY, à titre d'exemple

- Améliorer l'accueil du client.
- Diminuer les files d'attente.
- Simplifier les formulaires.
- Respecter les horaires annoncés.

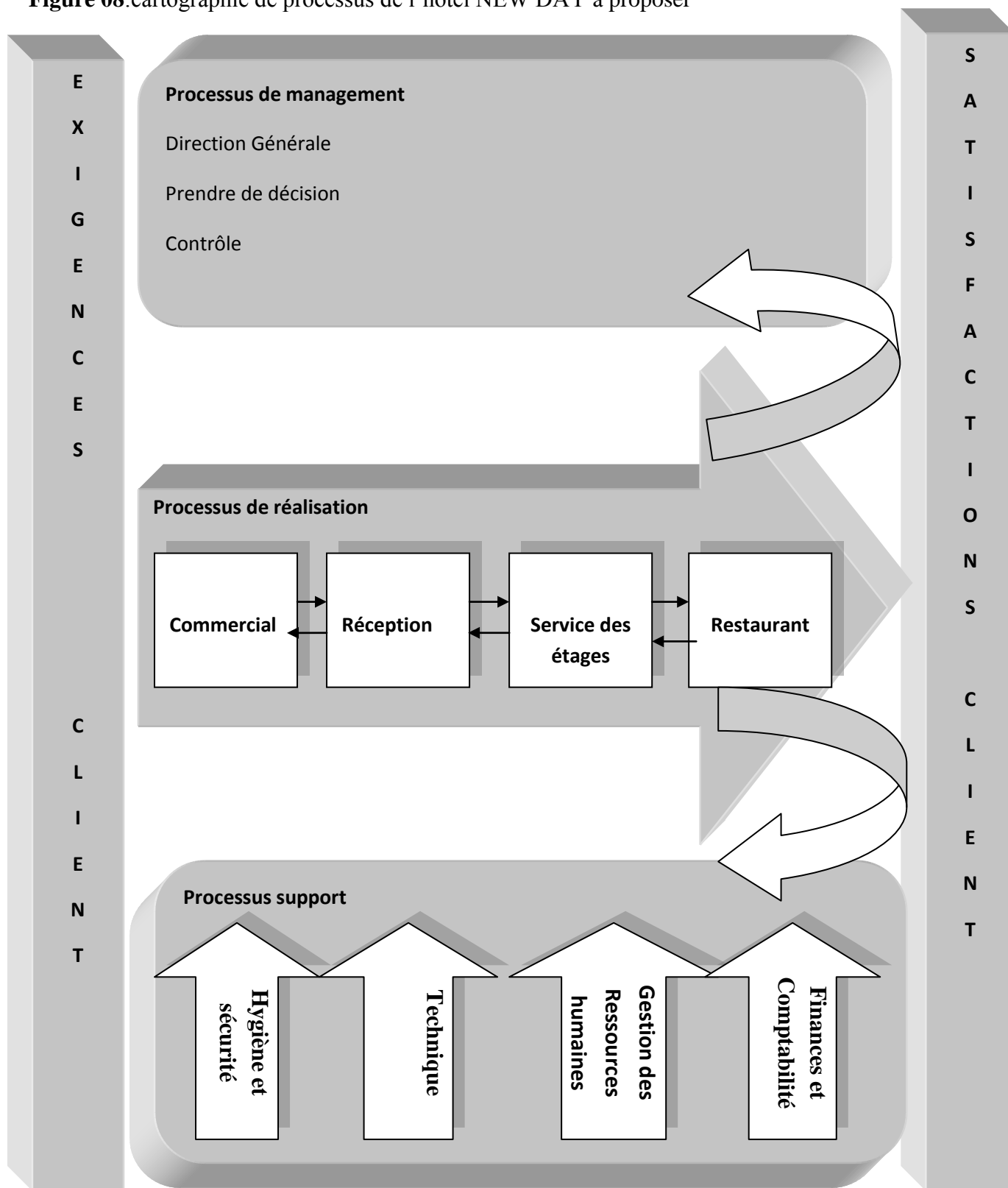
• Désignation d'une cellule qualité :

Il est important de désigner une cellule qualité avec un responsable qui sera rattaché directement à la direction générale.

La tâche principale de cette cellule est de mettre en œuvre une politique qualité qui devrait identifier les besoins et les attentes du client de l'hôtel notamment au niveau de l'hébergement, et d'assurer une amélioration continue de la qualité de service.

5. Proposition d'une cartographie de processus :

Figure 08: cartographie de processus de l'hôtel NEW DAY à proposer



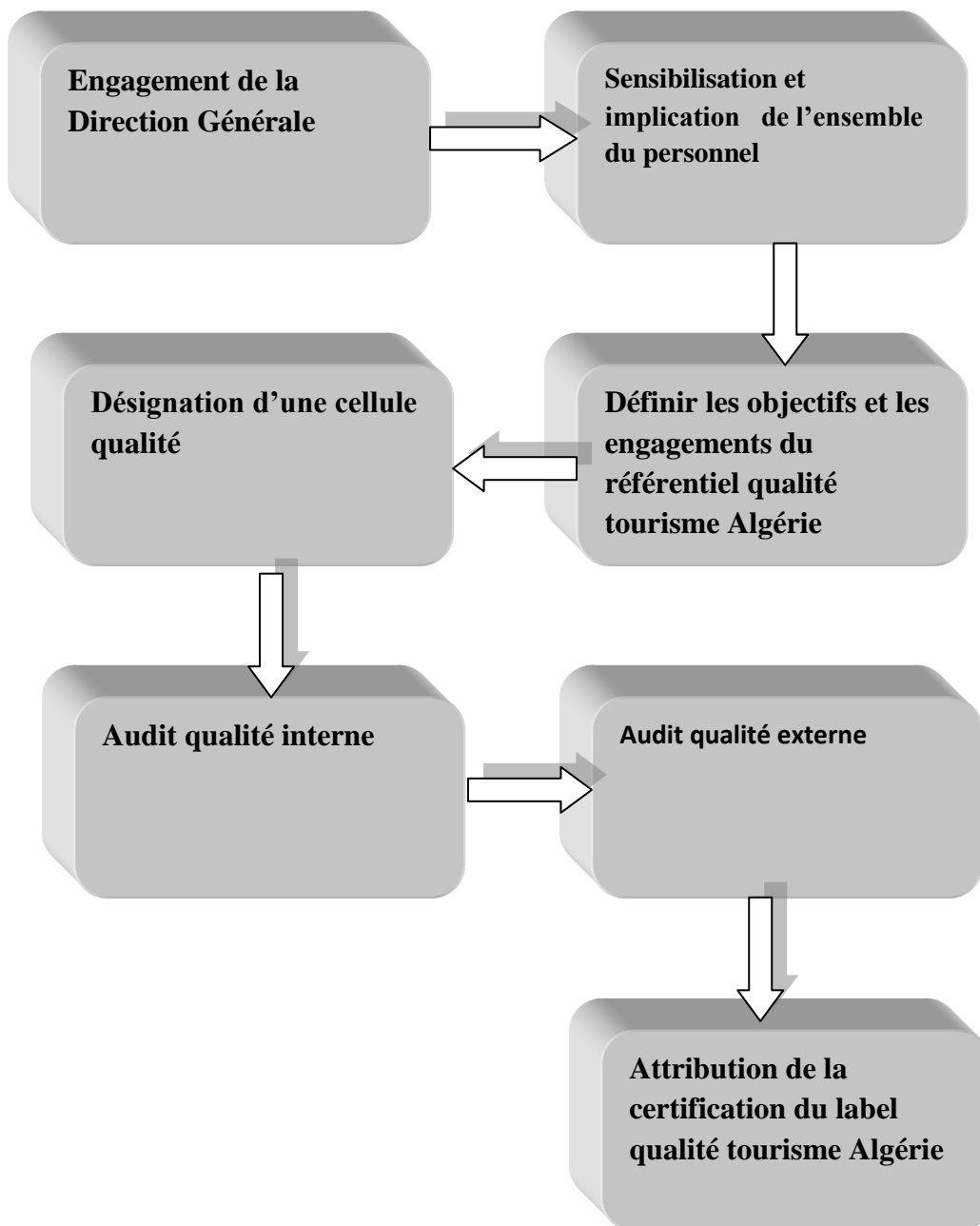
Source : élaboré par nos propres soins

pour une entreprise, une cartographie de processus est une représentation graphique de tous les processus liés entre eux par des liens logiques d'informations, de production ou de service.

Après avoir effectué nos entretiens et durant notre existence à l'hôtel NEW DAY, nous avons remarqué qu'il y'avait des erreurs produites à cause de manque de communication et d'interaction entre plusieurs processus, nous avons décidé de concevoir une cartographie de processus et la proposer, pour donner au personnel une vue d'ensemble de l'activité de l'hôtel NEW DAY , permet d'appréhender de façon objective l'organisation du travail et faciliter la communication avec le plus important processus ,qui est l'hébergement

6. Processus d'attribution d'un label qualité tourisme Algérie:

Figure 9: Processus d'attribution d'un label qualité tourisme Algérie proposé à l'hôtel NEW DAY



Source : élaboré par nos soins

Nous avons élaboré le processus de labellisation de l'hébergement de l'hôtel NEW DAY afin de leur donner une idée générale par rapport aux étapes qu'ils devront respecter afin d'attribuer le label qualité tourisme Algérie.

CONCLUSION

Les entreprises qui peuvent réussir, sont celles qui favorisent la qualité, à vrai dire s'appuyer sur la qualité en premier lieu va leur permettre de se différencier et d'être prêtes pour des nouvelles opportunités sur un marché international de plus en plus compétitif.

Parmi plusieurs manières de faire de la qualité un objectif prioritaire pour les entreprises hôtelières, sans s'engager dans un processus de certification internationale ou labellisation reconnue, nous avons l'exemple du label Qualité tourisme Algérie.

A travers notre travail de recherche, nous avons montré que le département d'hébergement de l'hôtel NEW DAY pourra assurer une amélioration de la qualité de service tout en s'appuyant sur le référentiel qualité tourisme Algérie, après avoir fait une évaluation de la qualité de service par rapport aux exigences de ce référentiel.

Le traitement des résultats des entretiens nous a permis de prouver la volonté de l'ensemble du personnel de l'hôtel NEW DAY à mettre en place le référentiel qualité tourisme Algérie au département de l'hébergement pour l'amélioration de la qualité de service, tout en proposant les étapes de la mise en place du référentiel.

En outre, nous avons proposé une cartographie de processus pour l'hôtel NEW DAY afin de donner au personnel une vue d'ensemble de l'activité de l'hôtel, leur permet d'appréhender de façon objective l'organisation du travail et faciliter la communication avec le plus important processus, qui est l'hébergement.

Nous avons fini notre recherche par élaborer un processus d'attribution du label qualité tourisme Algérie pour concrétiser l'idée générale par rapport aux étapes qu'ils devront respecter afin d'être labellisé.

Nous avons suivi durant notre travail de recherche l'étude qualitative basée essentiellement sur des entretiens avec le personnel de l'hôtel, nous souhaitons que ce travail soit complété par un autre basé sur des questionnaires adressés au client pour avoir leurs avis sur la labellisation des hôtels.

En effet nous recommandons vivement la désignation d'une cellule qualité qui veille exclusivement sur l'amélioration de la qualité de service au niveau de l'hôtel notamment dans l'hébergement, tels que l'ont fait la majorité des hôtels faisant partie des chaînes internationales et qui se trouvent pas loin de l'hôtel, Hilton et Mercure à titre d'exemple.

Pour concrétiser la qualité de service au niveau de l'hébergement de l'hôtel NEW DAY, nous recommandons à la direction générale essentiellement :

- Une étroite collaboration avec les autres départements dans sa quête d'affinement de la qualité.
- L'élaboration de la politique qualité de l'hôtel.
- L'anticipation de l'évolution à moyens et à long terme en matière de la qualité.
- L'implication du personnel dans le cadre de la mise en œuvre de la politique qualité, en cordonnant ses activités.
- Assurer une bonne gestion des ressources humaines de l'hôtel tout en ayant un droit de regard, entre autre, le recrutement, la formation et l'évaluation du personnel.
- Veiller toujours sur l'amélioration continue de la qualité de service à tous les niveaux.

Cette direction assurerait par ailleurs une meilleure relation entre l'hôtel et le client, mais également, sans oublier le personnel, un personnel motivé, qui doit être conscient de l'importance de l'amélioration de la qualité de service et y laisse sa trace.

Néanmoins, nous tenons à préciser que notre travail de recherche effectué au département d'hébergement de l'hôtel NEW DAY n'est qu'un premier pas vers une amélioration de la qualité de service, ce qui donne la possibilité d'effectuer d'autres travaux , soit l'étude l'amélioration de la qualité de service de la restauration , car il existe un autre référentiel qualité tourisme Algérie dédié à la restauration , ou faire par exemple des études comparatives entre le référentiel qualité tourisme Algérie et des autres référentiels internationaux ayant la même thématique .

Au final , nous pouvons dire que le fait d'être un hôtel de haut standing avec des équipements modernes et un aménagement remarquable n'est pas suffisant , surtout quand cette insuffisance est liée au personnel à cause du manque des formations et des méthodes efficaces de travail , c'est pour cela que nous avons proposé à l'hôtel NEW DAY de rendre la qualité une priorité via le référentiel qualité tourisme Algérie pour assurer et améliorer la qualité de service .

BIBLIOGRAPHIE

Bibliographie

- Adda, D. (2004). *Analyse de la qualité de service au centre du service*. Oran, Algérie: Institut de développement des ressources humaines.
- Berrak. (2016). *Management hôtelier* . Alger, Algérie: Ecole Nationale Supérieure du Tourisme.
- Canard & Frédéric. (2009). *Management de la qualité*. Paris: Lextenso.
- Claude, A. & Jean-claude, R. (2002). *Le management hôtelier théorie et pratique* . Bruxelles : de Boeck.
- Décret exécutif. (2000). *Journal Officiel de la République Algérienne Démocratique et Populaire* .
- Didane, M. (2007). *Recueil des textes législatives et réglementaires relatives au secteur du tourisme*. Alger: Belkeise.
- Duthion, b., & Dimanche, F. (2012). *Hôtellerie est hébergement les enjeux humains de l'hospitalité* . Bruxelles : De Boeck.
- Farouk, S. & Chris, R. (2006, juillet 28). *Analysing Service Quality in the Hospitality Industry Using the SERVQUAL Model*.
- Gavard-Perret, M.-L., Goutteland, D., Haon, C. & Jolibert, A. (2012). *Méthodologie de la recherche en sciences de gestion*. Montreuil: Pearson France.
- Gerd, f., & Jorg, p. b. (1994). *Management de la qualité de A à Z*. Paris: Masson.
- Hamdi, B. (2014). *Améliorer la performance du processus d'hébergement et satisfaire les clients* . Compiègne , France .
- Hoogenberg, V. (2016). *La qualité de l'accueil dans les hébergements touristiques* . Toulouse , France : Université de Toulouse .
- ISO. (2011). *La norme ISO 19011 lignes directrices pour les systèmes de management*.
- ISO. (2015). *La norme ISO 9000 système de management de la qualité - principes essentiels et vocabulaire* .

ISO. (2004). *Norme ISO 9004 système de management de la qualité - lignes directrices pour l'amélioration des performances.*

Fronçois, S. & Farcet, P. (2005). *Organisation et gestion de l'entreprise.* Vanves: Foucher.

Kotler, P., Keller, K. L., Dubois, B. & Manceau, D. (2006). *Marketing management.* Paris: Pearson education.

L.Hermel. (2008). *Mesurer la satisfaction client.* Afnor.

L'hôtel : Théorie et pratique 2004 Bruxelles Jaque Lanor

Lynda, G. (2008). Evaluation de la qualité de prestation de service à l'hébergement : cas de l'hôtel el Aurassi. Alger , Algérie: ECOLE NATIONALE SUPERIEURE DU TOURISME

Michel, C., Natalie, I. & Patrick, K. (2008). *Maitriser les processus de l'entreprise.* Paris : Eyrolles.

Moustapha, B. (2018). L'apport de l'approche processus dans l'évaluation des risques opérationnels. algérie: Ecole Nationale Supérieure De Management.

Nuzzo, B. (2011). *Le management de la motivation Améliorer les services .* Paris: EMS.

Pelletier, C. (2010). *Le management par la qualité dans les services à la personne.* Paris: Dunod.

Plan qualité tourisme Algérie. (2008). Alger, Algérie.

Rahim, M. (2018, juin). Analyse de l'image de marque. Kolea, Tipasa, Algérie: Ecole Nationale Supérieure de Management .

Rioux, N., & Watkins, M. (2008). *Adapter votre produit hôtelier à votre clientèle.* Coach omnuim.

www.definition-qualite.com. (2014). Consulté le Mai 05, 2019, sur <http://www.definition-qualite.com>

www.définitions-marketing.com. (2016). Récupéré sur <http://www.définitions-marketing.com/>,

ANNEXE A

Fiche technique des chambres :

Types de chambres	Quantités / Superficies	Mobiliers	Linges	Salle de Bain (Matériels intérieurs)
Chambres standard (Grand lit)	137 31m2	-Bureau/1téléphone -Dressing -TV smart 32 pouces - Climatisation/WIFI. HD - Porte bagage - Mini bar -Tête a tête - Appliques -Assiette de courtoisie -Coffre -Abat -jour secrétariat	-Lit King (1m80) - housse de couette -oreillette de lit -Couette -couverture -sortie de bain -Serviettes (grande et petite	-1Baignoire -1 WC (Bd intégré) - 1Sèchecheveux -Assiette de produits

<p>Chambres TWIN</p>	<p>40 22m2</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Bureau/1téléphone -Dressing -TV smart 32 pouces - Climatisation/ WIFI.HD - Porte bagage - Mini bar -Tête a tête - Appliques -Assiette de courtoisie, -Coffre -Abat -jour secrétariat 	<ul style="list-style-type: none"> -Lit King (1m80) -housse de couette -oreillette de lit -Couette -couverture -sortie de bain -Serviettes (grande et petite 	<ul style="list-style-type: none"> -1Baignoire -1 WC (Bd intégré) - 1Sèchechev eux -Assiette de produits
<p>Chambres de Luxe (VIP)</p>	<p>8 31M2</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Bureau /1téléphone -Dressing -TV smart 32 pouces - Climatisation/WIFI .HD - Porte bagage - Mini bar -Tête a tête - Appliques -Assiette de courtoisie, -Coffre -Abat -jour secrétariat 	<ul style="list-style-type: none"> -Lit King (1m80) - housse de couette -oreillette de lit -Couette -couverture -sortie de bain -Serviettes (grande et petite 	<ul style="list-style-type: none"> -1Baignoire -1 WC (Bd intégré) - 1Sèchechev eux -Assiette de produits

Suites juniors	20 56m2	<ul style="list-style-type: none"> -Bureau -Dressing -TV smart 32 pouces -2téléphones -Climatisation/WIFI. Haut Débit -Porte bagage - Mini bar -Tête a tête - Appliques -Assiette de courtoisie, -Coffre -Abat -jour secrétariat 	<ul style="list-style-type: none"> -Lit King (1m80) - housse de couette -oreillette de lit -Couette -couverture -sortie de bain -Serviettes (grande et petite 	<ul style="list-style-type: none"> -1 Jacuzzi -1 WC (Bd intégré) - 1Sèchecheveux -Assiette de produits
-----------------------	------------	---	--	---

<p>Suites seniors</p>	<p>20 62m2</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Bureau -Dressing -TV smart 32 pouces -2téléphones - Climatisation/WIFI .HD - Porte bagage - Mini bar -Tête a tête - Appliques -Assiette de courtoisie, -Coffre -Abat -jour secrétariat 	<ul style="list-style-type: none"> -Lit King (1m80) -housse de couette -oreillette de lit -Couette -couverture -sortie de bain -Serviettes (grande et petite 	<ul style="list-style-type: none"> -1 Jacuzzi -1 WC (Bd intégré) - 1Sèchecheveux -Assiette de produits
<p>Suite présidentielle</p>	<p>1 124m2</p>	<ul style="list-style-type: none"> -2 chambres séparées -2Dressings/porte-bagage - 2salles de bains -1salle de réunion - 2Bureaux -1 grand séjour -2TV smart 22 pouces -3téléphones -Climatisation/WIFI .HD - 2 Mini bars (VIP) - 2Têtes a têtes - Appliques -Assiettes de courtoisies 	<ul style="list-style-type: none"> - 2 Lits King (2m2) - housses de couettes -oreillettes de lits -Couettes -couvertures -sortie de bains -Serviettes (grande et petite 	<ul style="list-style-type: none"> -2 Jacquizzis -2WC (Bd intégré) -1salle d'eau - 1Sèchecheveux -Assiette de produits

		- Coffres -Abats –jours secrétariat		
--	--	---	--	--

Source : document interne de l'hôtel NEW DAY

ANNEXE B

Tableau des indicateurs de qualité de service aux clients

Accueil et accompagnement des clients

Standard clients	Indicateurs de qualité de service aux clients
1.1 Assurer un traitement efficace des réservations au comptoir ou téléphoniques, et l'accueil associé.	<p>Les demandes d'information et réservation au comptoir sont réalisées avec professionnalisme (bonjour, écoute du client, réponse rapide, formule de politesse)</p> <p>La bonne pratique du décrochage téléphonique est 3 sonneries et maximum 5 (si on est déjà avec un client)</p>
Résultat	
<p style="text-align: center;">Note d'évaluation 4/7</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> L'accueil téléphonique suit la procédure suivante : présentation du nom de l'établissement et bonjour. <input checked="" type="checkbox"/> L'accueil au comptoir et téléphonique est réalisé au moins en arabe, français ou anglais technique <input checked="" type="checkbox"/> Les éléments communiqués au client sont précis et complets (situation de l'établissement, mode d'accès, de règlement...) <input checked="" type="checkbox"/> Une reformulation de la demande du client ait faite et le (la) réceptionniste confirme les éléments de la réservation <input checked="" type="checkbox"/> Confirmation de réservation transmise par fax ou mail sous 12 h

Standard client	Indicateurs de qualité de service aux clients
1.2 Assurer un traitement efficace des réservations par courrier électronique, fax ou courrier postal	<input checked="" type="checkbox"/> Une personne de l'hôtel est missionnée pour répondre aux demandes de réservation par courrier électronique ou postal.
Résultat	
<p style="text-align: center;">Note d'évaluation 5/5</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Les réponses aux demandes de réservation électroniques ou postales sont traitées dans les 12 h suivant leur réception. <input checked="" type="checkbox"/> Un document type est utilisé pour répondre aux demandes de réservation électroniques et postales. <input checked="" type="checkbox"/> Une information est donnée sur la nécessité de verser des arrhes ou de pré payer le séjour et/ou de confirmer la réservation quelques jours avant ou en cas d'arrivée tardive. <input checked="" type="checkbox"/> Le client est informé de l'heure jusqu'à laquelle la réservation est maintenue

Standard client	Indicateurs de qualité de service aux clients
<p>1.3 Veiller à la présence d'une signalétique de l'établissement et des informations extérieures facilitant la venue des clients</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> La signalétique de guidage des clients à proximité de l'établissement existe.</p>
<p>Résultat</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Présence d'une enseigne lumineuse visible sur la façade de l'établissement.</p>
<p>Note d'évaluation 4/4</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Le panneau de classement de l'établissement est apposé conformément à la réglementation en vigueur (lorsque l'administration a transmis officiellement ce classement).</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> L'entretien et la propreté de l'ensemble de la signalétique extérieure (y compris celle de guidage à proximité) est assurée</p>

Standard client	Indicateurs de qualité de service aux clients
1.4 Disposer et entretenir des abords et des extérieurs mettant en valeur l'établissement	<input checked="" type="checkbox"/> 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).
Résultat	
<p style="text-align: center;">5/5 Note d'évaluation</p>	<input checked="" type="checkbox"/> Les extérieurs et la façade sont éclairés sans recoins restant dans l'ombre et le matériel fonctionne. <input checked="" type="checkbox"/> Les extérieurs possédés par l'établissement sont aménagés et équipés de mobilier d'extérieur. <input checked="" type="checkbox"/> Les extérieurs de l'établissement lorsqu'ils existent sont agrémentés de végétation et plantations. <input checked="" type="checkbox"/> Les extérieurs de l'établissement sont tenus propres

Standard client	Indicateurs de qualité de service aux clients
<p>1.6 Assurer l'accueil humain des clients avec professionnalisme et les accompagner pendant toute la durée du séjour</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Accueil du client avec un bonjour, collecte d'informations et reformulation, rapidité</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Le personnel de la réception a une tenue et une présentation soignée</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Le personnel de réception reçoit les clients debout</p> <p>Les clients qui attendent sont pris en compte (bonjour, merci de patienter) et les files d'attente organisées</p>
<p>Résultat</p>	<p>Utilisation de deux langues (arabe et français) couramment et des éléments clés d'anglais technique</p>
<p>Note d'évaluation 9/11</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> 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...)</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Le personnel d'accueil conseil et informe les clients tout au long de leur séjour</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Le personnel d'accueil présente de manière attractive les différents services de l'établissement et les informations pour y accéder</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> La localité d'implantation de l'établissement est valorisée auprès des clients</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Les opérations de départ (facturation, retour matériel...) sont faites avec clarté, précision, rapidité</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> La prise de congé des clients s'accompagne de formules de politesse, remerciement et bon voyage</p>

Standard client	Indicateurs de qualité de service aux clients
<p>1.7 Offrir aux clients un environnement d'accueil matériel suffisant et soigné</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> L'accueil est ordonné, propre, en bon état et décoré</p> <p>Le comptoir d'accueil est coordonné à l'ensemble, propre avec une décoration et des présentoirs</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Des fauteuils sont à proximité du comptoir</p>
<p>Résultat</p>	

Note d'évaluation 7/8

Présence d'au moins 2 WC séparés dans les parties communes avec une signalétique Hommes, Femmes

Les toilettes comportent une brosse WC, une poubelle, un distributeur de papier hygiénique équipé,

Un lavabo interne ou externe à la cabine de WC équipé d'eau froide et chaude, de savon ou distributeur liquide et de miroir

Un système de séchage des mains est proposé soit papier ou textile à usage unique soit soufflerie électrique.

Présence d'une ventilation mécanique et/ou une fenêtre pour ventiler les WC

Standard client	Indicateurs de qualité de service aux clients
<p>1.8 Assurer la formation systématique et régulière des personnels réalisant l'accueil des clients</p>	<p>Les personnels de l'accueil possèdent soit un BT, soit un BTS tourisme ou l'équivalent</p> <p>Chaque personnel d'accueil a reçu lors de son recrutement une formation sur les particularités de l'établissement et sur les standards et engagement qualité</p>
<p>Résultat</p>	
<p>Note d'évaluation 0/4</p>	<p>Le plan de formation de l'établissement contient une partie spécifique relative aux personnes de l'accueil et portant sur les thèmes liés au métier</p> <p>Chacune des personnes de l'accueil reçoit au moins une formation continue annuellement sur un ou plusieurs thème(s) lié au métier.</p>

Standard client	Indicateurs de qualité de service aux clients
1.9 Mettre à disposition des clients des espaces communs d'accueil et de détente	<input checked="" type="checkbox"/> 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 <input checked="" type="checkbox"/> Espace permettant la discussion, les échanges entres clients
Résultat	
Note d'évaluation 5/6	<input checked="" type="checkbox"/> Salon télévision équipé de grand écran isolé des autres espaces <input checked="" type="checkbox"/> L'éclairage des lieux est adapté aux différents usages <input checked="" type="checkbox"/> Décoration harmonieuse et lieux ordonnés et confortables

Standard client	Indicateurs de qualité de service aux clients
<p>1.10 Mettre à disposition des moyens particuliers pour accueillir les publics spécifiques, enfants et handicapés</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Des chambres avec lit pour enfant sont mises à dispositions des familles qui le demandent</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Des tables à langer disponibles peuvent équiper des chambres à la demande</p>
<p>Résultat</p>	
<p>Note d'évaluation 6/6</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Des chaises hautes sont disponibles dans les espaces de restauration</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> L'établissement est accessible en autonomie aux personnes en fauteuil roulant</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Des toilettes Homme Femmes sont accessibles aux personnes en fauteuil roulant dans les parties communes y compris les espaces de restauration</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Quelques chambres sont équipées de portes larges, salles de bain et toilette utilisables par des personnes en fauteuil roulant</p>

Hébergement (chambres et sanitaires)

Standard client	Indicateurs de qualité de service aux clients
<p>1.11 Proposer des chambres esthétiques avec une décoration accueillante</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Finition soignée des sols, murs et plafonds, harmonie des couleurs et matériaux</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> 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...)</p>
<p>Résultat</p>	
<p>Note d'évaluation 4/4</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Revêtements muraux, sols et plafonds en bon état et privilégiant les teintes pastel non agressives</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Tentures/rideaux/embrases de fenêtre coordonnées avec les revêtements muraux</p>

Standard client	Indicateurs de qualité de service aux clients
<p>1.12 Proposer des chambres ergonomiques équipées de literie, mobilier et équipements de qualité et offrant une bonne insonorisation</p>	<p>-Les équipements suivants en bon état équipent la chambre :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> L'espace de la chambre permet une circulation aisée <input checked="" type="checkbox"/> La literie (sommier, matelas, traversin, oreillers, couvre lit ou couette) est complète et de qualité) <input checked="" type="checkbox"/> Une table de nuit ou tablette intégrée équipe la chambre
<p>Résultat</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Un coin écriture/informatique (table, chaise, prise de courant, Internet équipe la chambre
<p>Note d'évaluation 7/7</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Présence d'une armoire/penderie équipée d'au moins 5 cintres <input checked="" type="checkbox"/> Système de rangement des valises et sacs <input checked="" type="checkbox"/> Système d'occultation efficace des ouvertures extérieures <input checked="" type="checkbox"/> Protections contre le bruit (fenêtres à double vitrage, porte épaisse...)

Standard client	Indicateurs de qualité de service aux clients
<p>1.13 Mettre à disposition des clients dans la chambre des informations et documentations utiles à leur séjour</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Règlement intérieur, prix et taxes sont affichés sur la porte</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Un document de qualité présente les éléments clés de fonctionnement et les services de l'établissement</p> <p>Une (ou plusieurs) plaquette d'information présente la localité d'implantation de l'établissement et les informations touristiques locales et régionales</p>
<p>Résultat</p>	
<p>Note d'évaluation 2/4</p>	<p>Un questionnaire de satisfaction en Arabe, Français, Anglais est mis à disposition des clients</p>

Standard client	Indicateurs de qualité de service aux clients
<p>1.14 Mettre à disposition des clients des équipements de confort, détente et sécurité des biens personnels dans les chambres</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Fauteuil ou banquette et table basse <input checked="" type="checkbox"/> Téléviseur <input checked="" type="checkbox"/> Coffre-fort <input checked="" type="checkbox"/> Réfrigérateur avec bouteille d'eau
<p>Résultat</p>	
<p>Note d'évaluation 6/6</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Système de chauffage réglable par le client <input checked="" type="checkbox"/> Climatisation réglable par le client

Standard client	Indicateurs de qualité de service aux clients
<p>1.15 Mettre à disposition des clients des toilettes équipées dans les chambres</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Présence des objets suivants : brosse WC, poubelle, distributeur de papier hygiénique <input checked="" type="checkbox"/> Lavabo équipé de robinets eau froide eau chaude sans fuite, savon, miroir, serviette de toilette <input checked="" type="checkbox"/> Ventilation mécanique et/ou fenêtre pour ventiler
<p>Résultat</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Les matériaux utilisés et leur implantation facilitent le nettoyage <input checked="" type="checkbox"/> L'éclairage doit être suffisant et en état de fonctionnement <input checked="" type="checkbox"/> La chasse d'eau à double flux doit être efficace sans risque de gicler à l'extérieur et sans fuite <input checked="" type="checkbox"/> La vérification périodique des éléments clés de bon fonctionnement des toilettes est réalisée.
<p>Note d'évaluation 7/7</p>	

Standard client	Indicateurs de qualité de service aux clients
<p>1.16 Mettre à disposition des clients, dans la chambre, une salle de bain équipée et en bon état de fonctionnement</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Présence des équipements et objets suivants : douche/baignoire, lavabo, miroir, savon ou distributeur, verre, serviette de bain et serviette lavabo, prise de courant, sèche- cheveux, porte serviette</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Matériaux et équipements faciles à entretenir</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Système eau chaude eau froide et évacuation des eaux usées</p>
<p>Résultat</p>	<p>efficace</p>
<p>Note d'évaluation 7/8</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Points lumineux suffisant et bien placés</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Une ventilation efficace fonctionne</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Un système de chauffage en bon état de fonctionnement</p> <p>La vérification périodique des éléments clés de bon fonctionnement des installations sanitaires est réalisée</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Un système d'économie du lavage et du rythme de changement des serviettes, librement consenti par les clients, fonctionne</p>

Standard client	Indicateurs de qualité de service aux clients
<p>1.17 Assurer les éléments clés de la sécurité des personnes dans les chambres</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Le plan d'évacuation en cas de sinistre est apposé à l'intérieur sur la porte de la chambre</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Les consignes à adopter en cas d'incendie sont apposées sur la porte de la chambre</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Les chambres sont équipées d'un détecteur de fumée en fonctionnement ainsi que dans les autres endroits important de l'établissement</p>
<p>Résultat</p>	
<p>Note d'évaluation 6/7</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Les éléments électriques sont conformes et non dégradés</p> <p>Le responsable de la maintenance et des réparations effectue des visites au moins trimestrielles des chambres pour vérifier les éléments de sécurité attestées par des fiches de visite datées et signées</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Des extincteurs (dont la maintenance est assurée) sont placés aux étages et autres endroits importants de l'établissement</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Un détecteur de fumée est installé dans chaque chambre</p>

Standard client	Indicateurs de qualité de service aux clients
<p>1.18 Assurer l'hygiène et la sécurité sanitaire des chambres, des éléments de la literie et des serviettes de toilette</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Une personne responsable de l'hygiène dans les chambres est nommée et assure la fonction</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> L'organisation du système de la marche en avant (le sale ne doit pas croiser le propre) est mis en place</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Les produits utilisés pour le lavage des éléments de literie sont adaptés</p>
<p>Résultat</p>	
<p>Note d'évaluation 4/6</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Les grosses pièces de literie (matelas, oreiller, traversins...) sont désinfectées au moins deux fois par an.</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Les personnels de ménage ont reçu une formation à l'hygiène de la literie</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Un système d'économie du lavage journalier des serviettes est proposé librement aux clients</p>

Standard client	Indicateurs de qualité de service aux clients
<p>1.19 Assurer la propreté de la chambre quotidiennement</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Un (une) responsable du ménage (gouvernante) dans les chambres est désigné(e) et pilote quotidiennement l'activité des personnels affectés à cette mission</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> L'organisation du ménage dit du « fond vers la sortie » est mise en place</p>
<p>Résultat</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Utilisation de produits de nettoyage adaptés aux différents matériaux</p>
<p>Note d'évaluation 6/6</p>	<p><input checked="" type="checkbox"/> Une check-list ordonnée des tâches de ménage à réaliser dans la chambre et leurs sanitaires est fournie et expliquée au personnel de ménage</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Absence de traces, saletés, tâches, poussière dans l'espace chambre après réalisation du ménage</p> <p><input checked="" type="checkbox"/> Les personnes de ménage ont reçu une formation sur les produits et le système « du fond vers la sortie »</p>

Standard client	Indicateurs de qualité de service aux clients
<p>1.20 Assurer la propreté des sanitaires de la chambre quotidiennement</p>	<p>-Absence de trace, saleté, taches, poussière sur les parties suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Sol et murs <input checked="" type="checkbox"/> Cuvette des WC, lunette et chasse d'eau
<p>Résultat</p>	
<p>Note d'évaluation 7/7</p>	<ul style="list-style-type: none"> <input checked="" type="checkbox"/> Douche/baignoire et lavabo <input checked="" type="checkbox"/> Sortie de ventilation mécanique et fenêtre <input checked="" type="checkbox"/> Recoins <input checked="" type="checkbox"/> Poignée de porte <input checked="" type="checkbox"/> Produits utilisés adaptés aux différents usages et dans les bonnes proportions

Source : Ministère du Tourisme et de l'Artisanat, Référentiel National Qualité du Tourisme, page 36-65.

ANNEXE C

Guide d'entretien semi-directif

Cet entretien a pour but de connaître la volonté de l'ensemble des interviewés à adopter un référentiel qualité au département d'hébergement pour améliorer la qualité de service.

Cordonnées personnelles de l'interviewé :

GENRE :

Poste :

Département :

Ancienneté :

Spécialité (background) :

Axe 01 : La conception et la vision

1. Pouvez-vous me dire ce que vous entendez par la qualité de service ?
2. Pouvez-vous me parler de la qualité de service au sein du processus Hébergement ?
3. Avez-vous une idée sur les référentiel qualité ?
4. Que pensez-vous de s'appuyer sur un référentiel qualité spécifique à l'hôtellerie pour améliorer la qualité de service au sein de processus hébergement ?
5. Trouvez vous que la labellisation du processus Hébergement est un point fort pour l'hôtel ?
6. Pouvez-vous m'en parler d'avantages ?

Axe 02 : Exigences relatives au référentiel

7. Comment vous jugez le traitement de la réservation des clients ?
8. Comment vous jugez les moyens mis en œuvres pour faciliter de connaître l'emplacement de l'hôtel ?
9. Pouvez-vous me parler de l'accueil des clients au processus Hébergement ?
10. Comment vous jugez les chambres de l'hôtel vis-à-vis la satisfaction du client ?
11. Voyez vous qu'un bon syst

12. ème de sécurité est mis en place ?

13. Comment vous jugez l'hygiène au sein du processus Hébergement ?

Axe 03 : Rôles et acteurs

14. Préférez vous le travail individuel ou en équipe ?

15. Pouvez-vous me parler sur l'équipe du processus hébergement ?

16. Trouvez vous que cette équipe est apte à respecter les exigences d'un référentiel qualité ?

17. Que sera le rôle de chaque personne travaillant à l'hébergement après la mise en place d'un référentiel qualité dans ce processus ?

Axe 04 : Communication et coordination

18. Pouvez vous me parlez de levier de communication au sein de processus Hébergement ?

19. Y-a-t-il une bonne communication entre le personnel du processus hébergement et le client ?

20. Jugez-vous nécessaire d'avoir une interaction entre le processus hébergement et les autres processus pour améliorer la qualité de service ?

21. Pouvez-vous m'en parler d'avantage ?

Axe 05 : Ressources et durée

22. D'après vous quelle est la durée convenable pour commencer à respecter les engagements et les standards de ce référentiel ?

23. Pensez vous qu'il est nécessaire de mobiliser autant de ressources pour mettre en place ce référentiel ?