



UNIVERSITE MOUMOUUD MAMMARI DE TIZI-OUZOU
Faculté des sciences économiques, sciences de Gestion et sciences
Commerciales

Département des sciences commerciales

Mémoire de fin de cycle

En vue de l'obtention du diplôme de master en Sciences
Commerciales

Spécialité : Marketing Hôtelier et Touristique

Thème :

Essai d'analyse des normes de classification des
structures hôtelières en Algérie

Cas : la classification hôtelière au niveau de la
wilaya de Tizi-Ouzou

Présenté par :

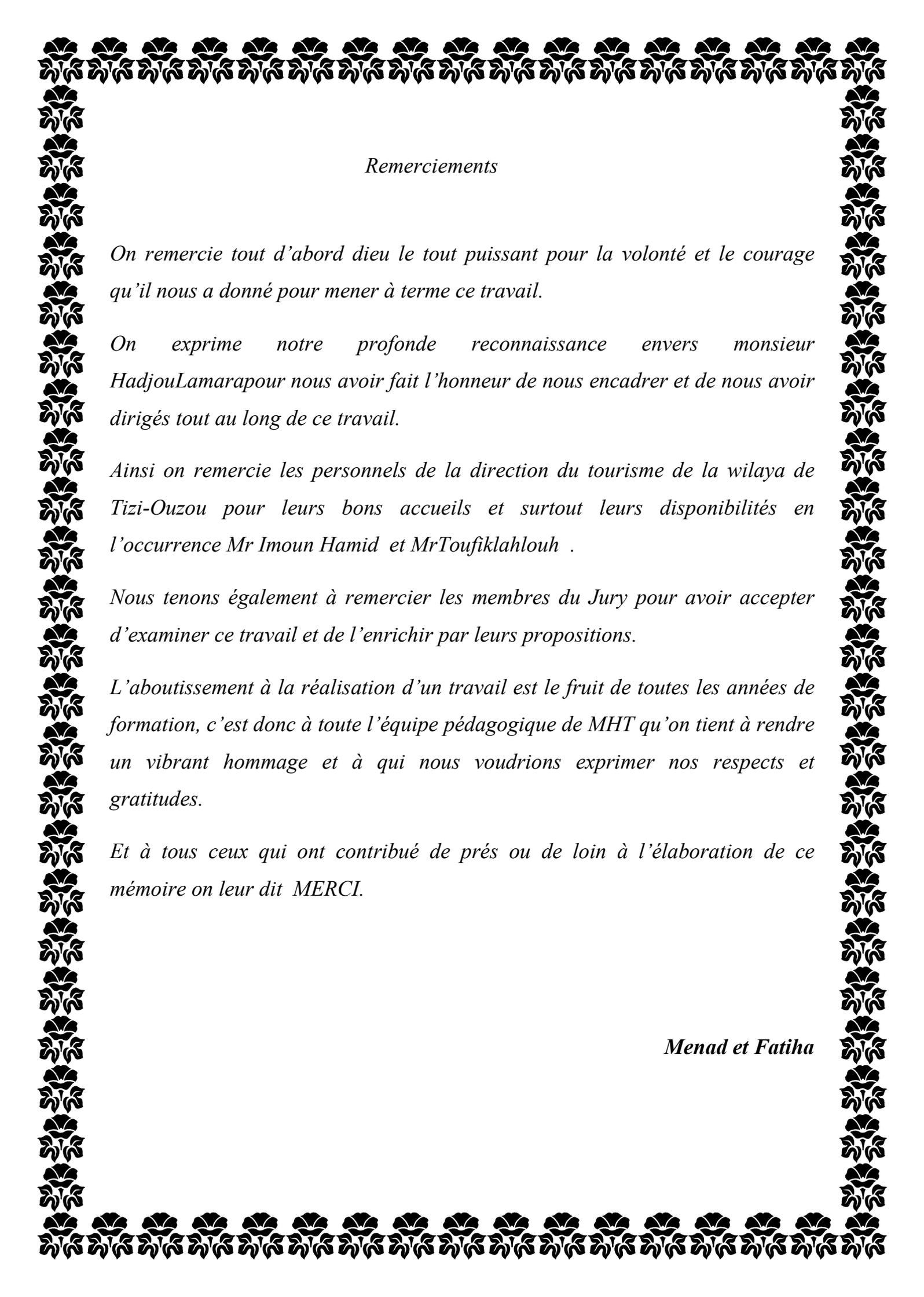
CHAIB Menad

LAOUSSATI Fatiha

Dirigé par :

Dr HADJOU Lamara

Année universitaire 2018/2019

A decorative border of repeating floral motifs surrounds the text. The motifs are stylized, resembling flowers or leaves, and are arranged in a continuous line along the top, bottom, and sides of the page.

Remerciements

On remercie tout d'abord dieu le tout puissant pour la volonté et le courage qu'il nous a donné pour mener à terme ce travail.

On exprime notre profonde reconnaissance envers monsieur HadjouLamarapour nous avoir fait l'honneur de nous encadrer et de nous avoir dirigés tout au long de ce travail.

Ainsi on remercie les personnels de la direction du tourisme de la wilaya de Tizi-Ouzou pour leurs bons accueils et surtout leurs disponibilités en l'occurrence Mr Imoun Hamid et MrToufiklahlough .

Nous tenons également à remercier les membres du Jury pour avoir accepté d'examiner ce travail et de l'enrichir par leurs propositions.

L'aboutissement à la réalisation d'un travail est le fruit de toutes les années de formation, c'est donc à toute l'équipe pédagogique de MHT qu'on tient à rendre un vibrant hommage et à qui nous voudrions exprimer nos respects et grátitudes.

Et à tous ceux qui ont contribué de prés ou de loin à l'élaboration de ce mémoire on leur dit MERCI.

Menad et Fatiha



Dédicaces

Je dédie ce modeste travail

A mes chers parents, aucune dédicace ne saurait exprimer mon respect, ma mère et mon père qui nous a quitté, mes chères sœurs zina et dihia et mes chers frangins massi et ali .

pour leurs soutiens et leurs aides incessantes, à qui je souhaite un avenir rempli de bonheur, je vous aime tellement.

A ma grand mère que dieu la garde auprès de nous pour longtemps.

A mon oncle, rabah et mouhemmed qui n'ont jamais cessés de m'aider et m'encourager.

A mes frères de notre promotion MHT, je cite : Sofiane, Koceila, Karim, Lotfi , Sidali , Meriem, Ania, Sabrina.

A Mon mes amis,je cite Nabil, mehdi,Aissa,hocine,ghiles,Farid.

A tous les membres de l'association Amnir en particulier :Monsieur le président mouhemme salah bounouar,zahra,dany,brahim,dehbia,ouadia,lahlouh,djouzi ...

A Ma binôme fatiha laoussati

MENAD

Dédicaces

Je dédie ce modeste travail

A mes chers parents, aucune dédicace ne saurait exprimer mon respect, mon amour éternel et ma considération pour les sacrifices que vous avez consenti pour mon instruction et mon bien être.

Je vous remercie pour tout le soutien et l'amour que vous me portez depuis mon enfance et j'espère que votre bénédiction m'accompagnera toujours.

Puisse dieu, le tout puissant vous accorde santé, bonheur et longue vie et faire en sorte que je ne vous déçoive jamais.

A mon frère Mohamed et ma belle sœur Malika, à mes très chères sœurs, Fazia, Karima pour leurs soutiens et leurs aides incessantes, à qui je souhaite un avenir rempli de bonheur, je vous aime tellement.

A mes très chères nièces Alycia, Melina et Nadine je vous aime énormément.

A la mémoire de ma très chère grand mère « Setti Dahbia » que dieu l'accueille dans son vaste Paradie.

A mon oncle « Vava Cherif » à qui j'éprouve une profonde et affectueuse reconnaissance

A tous mes amis.

A tous mes camarades de MHT.

A mon binôme, Menad

Fatiha

Sommaire

Introduction générale.....	1
Chapitre I : Construction des normes	
Introduction	6
Section 01 : généralité sur les normes	7
Section 02 : la normalisation est un atout pour les entreprises	30
Conclusion	39
Chapitre II : Le classement hôtelier international	
Introduction	40
Section 01 fonctionnement du classement internationale des hôtels.....	40
Section 02 : la nouvelle classification hôtelière.....	47
Conclusion	75
Chapitre III : La classification hôtelière en Algérie	
Introduction	76
Section 01 : Mode organisationnel et classement hôtelier	77
Section 02 : le parc hôtelier en Algérie	100
Conclusion	106
Chapitre IV : Etude de cas la classification hôtelière cas wilaya de Tizi-Ouzou	
Introduction	107
Section 01 : Présentation du lieu de stage	108
Section 02 : le classement hôtelier	112
Section 03 : enquête et analyse des résultats	118
Conclusion	131
Conclusion générale	132

Introduction générale

Introduction générale

Le tourisme est l'un des secteurs les plus dynamiques au sein de l'économie mondiale.¹

L'Algérie est aujourd'hui, une destination touristique quasiment vierge qui n'a malheureusement pas été encore suffisamment exploitée contrairement aux autres pays du bassin méditerranéen, malgré qu'elle possède un potentiel touristique énorme qui peut donner naissance à une industrie touristique étendue et prospère. Cet énorme potentiel, s'il venait à être exploité à sa juste valeur, donnerait naissance à plusieurs formes de tourisms, vu sa diversité, littorale immense, montagnes, plaines, forêts, hauts plateaux et désert et ses paysages multiples, ce qui ferait de l'Algérie une destination touristique d'excellence. Cependant, le tourisme pour l'Algérie se présente non pas comme un choix, mais, plutôt comme une réelle opportunité, et l'Etat et les pouvoirs publics devraient donner plus de considération à ce secteur tout en s'inspirant des expériences des pays voisins.

La situation du tourisme en Algérie est peu reluisante depuis des années, ce secteur se développe dans le désordre et dans un environnement peu propice aux activités touristiques. Des hôtels naissent dans la torpeur épaisse.

L'hôtellerie, au cœur de toute l'industrie touristique, joue un rôle irremplaçable. Dans le monde actuel, les personnes circulent de plus en plus librement. Le transport aérien est désormais plus accessible, les réseaux routiers plus denses, Les gens voyagent pour se reposer, pour découvrir, pour travailler. Pour revoir leur famille, célébrer des événements importants de leur vie ou assister aux spectacles ou matches sportifs. Ceci signifie une nécessité de plus en plus flagrante au niveau des capacités d'accueil.

L'hôtellerie est un des services les plus dépendants de la satisfaction du client, de l'art de l'attirer et fidéliser les clients

Aujourd'hui, le secteur de l'hôtellerie, se développe rapidement. De plus en plus de capacités d'accueil très diverses apparaissent. Ce phénomène, certes positif pour les touristes de loisir ou les voyageurs d'affaires, présente un piège pour des hôteliers, qui font face à une concurrence de plus en plus féroce.

¹www.vosges.cci.fr/guidedecontrôle/pdf/consulté le 06/11/2018

Introduction générale

L'hébergement est une composante fondamentale du secteur du tourisme : l'hôtel est un des équipements fondamentaux qui structurent une destination touristique, il est indispensable à l'accueil des touristes et à l'attractivité des territoires.

Le touriste est le visiteur qui passe au moins une nuitée hors de son environnement habituel. La grille de classement des hôtels de tourisme constitue un modèle vertueux d'amélioration continue de la qualité de l'offre d'hébergement.

Faire classer son hébergement c'est s'assurer d'une meilleure commercialisation auprès des prescripteurs nationaux, internationaux.

Le classement de structures hôtelières a pour ambition de donner des repères fiables aux consommateurs et ce, quelle que soit la gamme de produit offerte ou la clientèle visée.

La classification hôtelière est tout aussi multiple et hétérogène qu'il existe d'hôtels. Suivant les législations spécifiques des pays, des coutumes de certaines régions, les hôtels sont classés de façons différentes mais généralement, le classement commence à partir d'une étoile jusqu'à cinq étoiles.

En Algérie, l'obligation de classement des établissements hôteliers a été posée par la loi n°99-01 du 6 janvier 1999 fixant les règles relatives à l'hôtellerie, qui stipule dans son article 54 que «les établissements hôteliers doivent faire l'objet de classement en catégories, conformément à des normes et modalités définies par voie réglementaire». De même, la procédure de classement des établissements hôteliers et les normes qu'ils doivent remplir ont été fixées par le décret exécutif n°2000-130 du 11 juin 2000 fixant les normes et conditions de classement en catégories des établissements hôteliers (normes conformes aux standards internationaux). L'objectif visé est le professionnalisme à travers lequel l'hôtellerie pourra obtenir une certaine qualité de prestation.

Le classement des hôtels n'est devenu une obligation en Algérie qu'après la promulgation, en 2005, de la loi 99-01 obligeant les établissements hôteliers à se conformer aux conditions que stipule le décret exécutif n°2000-130 du 11 juin 2000. A noter toutefois que l'appréciation des normes requises dépend de beaucoup du jugement du contrôleur, qui a comme seules références «bon», «très bon» et «excellent» pour décider de l'octroi de l'étoile.

Le déficit en terme de capacité hôtelière et des prestations offertes par les hôteliers en Algérie ce phénomène constitue, un des facteurs ayant favorisé le recul de l'activité

Introduction générale

touristique, ce qui a incité l'état algérien à entamer depuis quelques années une stratégie de modernisation de l'infrastructure hôtelière touristique à travers la réalisation de structures adaptées aux exigences et aux normes internationale, suivant les normes de classement spécifiées dans la réglementation algérienne.

Ainsi il nous a paru très intéressant dans le cadre de ce mémoire d'étudier et faire une œuvre de réflexion portant sur l'analyse des normes de classement de structures hôtelières adaptées en Algérie et voire le fonctionnement de l'opération du classement.

Problématique

L'état a entrepris des mesures pour la mise a niveau de l'industrie hôtelières c'est dans ce contexte nous intéresserons aux normes de classement de structures hôtelières ; ainsi notre questionnement central s'articule autour de la problématique suivante :

Quelles sont les modalités de fonctionnement et de classement de structures hôtelières en Algérie ?

D'autres questions peuvent en découler, à savoir :

Quelles sont les critères utilisés dans la classification hôtelière internationale ?

Quelles sont les étapes de classement hôtelier international ?

Quelle est la procédure de classement de structures hôtelières en Algérie ?

Quelles sont les critères de la classification hôtelière algérienne ?

Le contexte et motivation de la recherche

1-1Suje

Dans ce cadre de la recherche universelle en vue d'effectuer une recherche sur les Normes de Classification de structures hôtelières national et international.

L'Hébergement est à l'évidence la base de produit Touristique d'une destination touristique, La qualité de service et d'accueil est un facteur clé de succès de l'industrie hôtelière.

Introduction générale

Aujourd'hui avec l'évolution des modes de vie et les nouvelles attentes des clients, qui sont de plus en plus exigeantes et les étoiles demeurent un repère important et universel

L'état Algérien a donc décidé de mieux garantir la qualité de prestation de service dans les hôtels, s'en inscrivent dans le cadre de la mise en œuvre du schéma directeur d'aménagement touristique (SDAT). Cette opération est supervisée à travers l'amélioration du système de classement hôtelier Algérienne qui s'est basée sur plusieurs critères.

1-2 Choix du thème et Objectif

- Notre motivation pour le choix du thème : essai d'analyse des normes de Classification Hôtelière découlent de plusieurs raisons : en tant qu'étudiants de la nouvelle spécialité MHT on a voulu attirer l'attention en raison de la rareté de la recherche dans le domaine de Tourisme
- Pour montrer l'importance des normes de classement hôtelier qui joue un rôle significatif dans la mise à niveau de l'industrie hôtelière, en outre parce qu'il s'agit d'un sujet d'actualité.
- Pour expliquer et clarifier le rôle qu'elles jouent les normes de classements hôteliers dans le développement des infrastructures hôtelières.
- Faire une analyse sur l'état des lieux et les opérations de modernisation des structures hôtelières pris par l'état Algérienne et leur impact sur l'amélioration de la qualité d'Hébergement et d'accueil en Algérie.

Réflexion de Départ

Beaucoup de spécialistes dans le domaine du Tourisme s'interrogent sur la nature de la dynamique touristique en Algérie.

Le déficit en capacité de structure Hôtelières et de qualité d'accueil constitue à l'évidence les points faibles du Tourisme Algérien.

Ce constat a poussé les responsables à entamer quelques années une politique de développement touristique à travers des opérations de dévaluations initiées en 2007 avec le lancement de la mise en place du schéma Directeur d'aménagement touristique (SDAT), qui a accordé une attention particulière à la classification des hôtels au gré de leur modernisation et ou leur alignement aux standards internationaux.

L'idée de ce travail naît du fait que l'hôtellerie est le maillon faible du tourisme Algérien, et donc l'on peut poser la question sur l'état d'avancement des opérations de modernisation et la mise à niveau de structures hôtelière en Algérie.

Il s'agit de mettre en évidence la situation particulière de l'industrie hôtelière Algérienne et les mesures incitatives qui ont été prises par le gouvernement pour promouvoir la destination Algérie.

Le plan du travail

Pour mener à bien notre réflexion, nous avons eu recours à différentes méthodes de recueils d'informations fondée sur une approche théorique s'articulant autour de nombreuses références bibliographiques phares, des articles, des entretiens, des revues, et sites internet, ainsi que des données recueillies par une approche quantitative à travers une enquête effectuée sur le terrain.

Afin d'apporter des éléments de réponses aux questionnements posés dans notre modeste travail, ce dernier est constitué de quatre chapitres

- Le premier chapitre s'attachera à exposer des notions liées à la normalisation, en partant de multiples définitions des normes, de l'histoire du concept et son évolution dans le monde, et les acteurs et les organisations qui activent dans ce domaine de la normalisation, ses types et ces principes, nous détaillons aussi le processus d'élaboration des normes, ainsi que l'apport des normes sur le management des entreprises.
- Le deuxième chapitre, porte sur le classement hôtelier international et le fonctionnement de la nouvelle grille de classement.
- Le troisième chapitre ayant pour titre « la classification hôtelière en Algérie » sera axé, dans la première section, sur le mode organisationnel des établissements hôteliers et les normes de classement en Algérie.

Dans la deuxième section, nous analyserons la situation du parc hôtelier en Algérie.

En fin le quatrième chapitre, qui constitue le cadre empirique de notre étude. A l'aide d'un certain nombre de statistiques, informations, textes juridiques et un questionnaire.

Chapitre 7 : Construction des normes

Introduction

La normalisation a pour objet de fournir des documents de référence comportant des solutions à des problèmes techniques et commerciaux concernant les produits ; biens et services qui se posent de façon répétée dans des relations entre partenaires économique ; scientifiques ; technique et sociaux.

Les normes sont utilisées dans presque tous les actes de la vie économique.

Les normes est constitué donc un outil sans lequel nos sociétés extrêmement sophistiquées ne pourraient pas fonctionner : il s'agit d'un lien ; d'un langage commun entre les divers acteurs économique.

Dans ce premier chapitre nous évoquerons la notion de la normalisation, la première section nous aborderons des généralités sur ce concept, en commençant par des définitions, en suite nous allons présenter l'histoire de la normalisation et ses types, le fonctionnement de la normalisation dans le monde, en suite dans la deuxième section nous traitons les atouts de la normalisation au sein des entreprises à savoir les bénéfices et l'impact sur le management des entreprises, ainsi que ces objectifs, en dernier lieu on parlera sur l'importance des deux notions distinctives (la certification et la normalisation) qui s'inscrivent dans une démarche qualité.

Section 01 : Généralité sur les normes

1.1 Définitions

Qu'est-ce que la normalisation ?

Les normes sont d'application volontaire et établies sur un mode ouvert par les acteurs socio-économiques. Selon le Décret N°2009-697 du 16 juin 2009 : La normalisation est une activité d'intérêt général qui a pour objet de fournir des documents de référence élaborés de manière consensuelle par toutes les parties intéressées, portant sur des règles, des caractéristiques, des recommandations ou des exemples de bonnes pratiques, relatives à des produits, à des services, à des méthodes, à des processus ou à des organisations. Elle vise à encourager le développement économique et l'innovation tout en prenant en compte des objectifs de développement durable.¹

Selon le Règlement 10 /25/2012 Une norme est une spécification technique, approuvée par un organisme reconnu de normalisation, pour application répétée et continue, dont le respect n'est pas obligatoire. L'objectif de la normalisation est la définition de prescriptions techniques ou qualitatives volontaires auxquelles des produits, des procédés ou des services peuvent se conformer².

La norme ne doit pas être confondue avec les spécifications professionnelles ou les standards qui sont déterminés par un groupe d'acteurs restreint.

D'application volontaire également ; ces standards sont élaborés selon des règles différentes de celles des organismes de normalisation officiels.

« L'auteur *Annette kadjar* » rappelle dans son étude(2009) qu'une norme ; contrairement à un standard ; est le résultat d'un consensus institutionnalisé rassemblant un large éventail de partenaires économique et qu'elle fait obligatoirement l'objet d'une publication qui en détaille le contenu. Le standard en revanche peut devenir une « norme de

¹ La Normalisation /auteur/Jacques Igalens et hervépenan/ Éditeur/ que sais-je/ date de publication 10/1994 /collection que sais-je ? (1954)décret 2009-697 relatif à la normalisation, article 16 en lien l'article10.

²Réglementation ; normalisation leviers de la compétitivité industrielle/auteur Emilie Bourdu et Martin Souchier et *annetekadjar* /Presses des mines - transvalor, 2014 60, boulevard saint-michel - 75272 paris cedex 06 – francePréface de denisranque/la fabrication de l'industrie laboratoire d'idées .

fait » si l'entreprise parvient à l'imposer au marché en faisant adopter par d'autres concurrents.

Au sens large, pour un organisme, une norme est un document qui définit des exigences, des spécifications, des lignes directrices ou des caractéristiques à mettre en place pour la production de produits ou service et ou des Règles fixant les conditions de la réalisation d'une opération, de l'exécution d'un objet ou de l'élaboration d'un produit dont on veut unifier l'emploi ou assurer l'interchangeabilité. »

Les normes sont d'application volontaire et établies sur un mode ouvert par les acteurs socio-économique ; ces dernières sont négociées par un large ensemble d'acteurs comprenant des entreprises ; des syndicats ; des organismes représentatifs des consommateurs ; des salariés ou des pouvoirs publics. Il existe des normes de différents niveaux : normes européennes (éditées par le CEN), normes nationales (émanant de l'AFNOR pour la France, de l'ANSI pour les Etats-Unis ou encore le JISC pour le Japon). Il existe dans chaque pays plusieurs organismes de normalisation, cependant, chaque état est représenté par un seul organisme officiel à l'ISO.

1.2 Histoire des normes

La normalisation internationale débutée dans le monde, dans le domaine électrotechnique, en 1906 avec la création de la commission électronique internationale (CEI). Ensuite, en 1940, le département de la Défense US publie les « military standards ». Les premières normes internationales apparaissent sous le titre de "Température normale de référence des mesures industrielles de longueur " en 1951. C'est en 1959 qu'apparaît aux Etats-Unis la première norme d'assurance Qualité, la norme MIL-Q-9858. Enfin, en 1979 l'ISO lance l'étude de normes internationales d'assurance Qualité.

Au cours des 19^e et 20^e siècles, l'essor de la normalisation s'est traduit par la création de nombreux organismes privés destinée à promouvoir la qualité au sein des systèmes de production. Ces organismes sont principalement, à l'échelon national, international, européen. En 1980 en France, l'AFNOR publie l'une des premières normes françaises d'assurance Qualité, la X 50-110³

³ http://iutp.univ-poitiers.fr/gmp/wp-content/uploads/sites/20/2016/04/Fascicule-Histoire-de-la-Qualit%C3%A9_-M-PUIBOUBE-E-JOLLY-C-NEUVIALLE.pdf

1-3 Les types de normes

On peut distinguer les normes par leur contenu ou leur structure :

1.3.1 Selon leur contenu

En premier lieu nous détaillons ces normes selon leur contenu comme suit :

1.3.1.1 Les normes fondamentales

Ce sont les normes de base à partir desquelles on débute, en général, des travaux de normalisation dans un nouveau domaine. Elles représentent 27 % des normes en vigueur.

Ces normes concernent la terminologie la métropole, les conventions, les symboles, etc. Elles donnent des définitions ; précises et univoques ; très utiles.

1.3.1.2 Les normes de spécifications

Ces normes fixent les caractéristiques des produits (services) ainsi que les seuils de performance atteindre. Elles constituent 40% des normes.

1.3.1.3 Les normes de méthodes d'essais et d'analyse

Elles indiquent comment mesurer les caractéristiques des produits (services) définies par les normes de spécifications. Ce sont 30% de l'ensemble des normes.

1.3.1.4 Les normes d'organisation

Elles décrivent des règles d'organisation de fonctionnement des entreprises. Elles ne concernent que 30% des normes mais sont largement reconnues. Elles définissent des exigences concernant la conception et la réalisation des produits (services) et, plus largement ; portent sur l'organisation et le management de l'entreprise.de ce point de vue ; s'attachent moins au résultat final (produit /services) qu'à la maîtrise des moyens pour le réaliser. Néanmoins ; l'évolution récente de ces normes tend vers une plus grande prise en compte des résultats.

1.3.2 Selon leur structure

En second lieu nous évoquerons ces normes selon leur structure

1.3.2.1 Les normes de moyens

Elles apportent des garanties sur des manières de faire en décrivant les moyens à mettre en œuvre pour que le produit réponde à des caractéristiques définies.

1.3.2.2 Les normes de résultats

Elles décrivent de façon précise les caractéristiques exigées du produit (service) et non les moyens à mettre en œuvre pour les atteindre.

1-4 Principes de la Normalisation

A l'instar d'afnor en France, du CEN/CENELEC/ETSI en Europe ou de L'ISO/CEI/UIT à l'international, tous les organismes de normalisation sont tenus de respecter les principes reconnus par l'organisation mondiale du commerce (OMC).

1.4.1 Premier principe

La normalisation est essentiellement un acte de simplification résultant de l'effort conscient de la société. Cet effort exige une réduction du nombre de certains objets. Cela aboutit à une réduction de la complexité actuelle et vise à bannir à l'avenir toute complexité superflue.

1.4.2 Deuxième Principe

La normalisation est une activité sociale autant qu'économique et sa promotion doit être le fruit d'une collaboration de toutes les intéressées. L'établissement d'une norme doit être fondé sur un consensus général.

1.4.3 Troisième Principe

La publication d'une norme a peu de valeur en elle-même. C'est sa mise en application qui est importante. Cette mise en application obligera certains à faire des sacrifices mais ce sera pour le plus grand bien de tous.

1.4.4 Quatrième Principe

Pour établir des normes, il faut essentiellement choisir et ensuite fixer.

1.4.5 Cinquième Principe

Les normes doivent être réexaminées à intervalles réguliers et révisées quant cela s'avère nécessaire.

L'intervalle entre les révisions dépend généralement des circonstances du moment.

1.4.6 Sixième Principe

Lorsque les conditions d'emploi ou d'autres caractéristiques d'un produit sont spécifiées, on doit préciser les méthodes d'essais à appliquer pour déterminer si l'article est conforme ou non à la spécification. Quand un échantillonnage doit être adopté. Il convient de spécifier la méthode à suivre, et si besoin est la taille et la fréquence des échantillons.

1.4.7 Septième Principe.

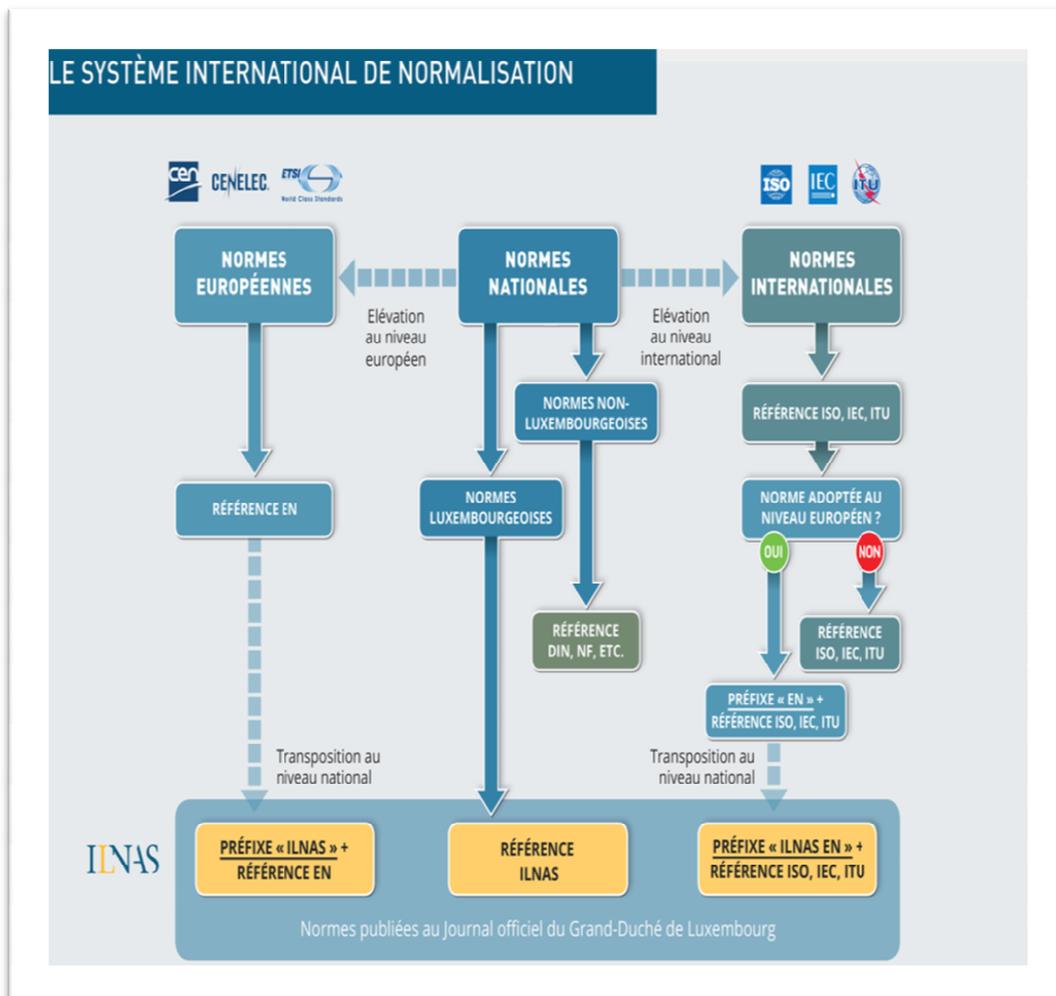
Nécessité de rendre une norme nationale légalement obligatoire doit délibérément être examinée en tenant compte de :

- ✓ La nature de la norme
- ✓ Du niveau d'industrialisation
- ✓ Des lois ou conditions prédominantes dans la société pour laquelle la norme a été préparée.⁴

⁴Séminaire « Démarche HACCP » et ISO 22.000 consulté le 05/10/2018 à 13H : 30

1-5L'organisations de la normalisation dans le monde

Figure n°1 : La normalisation internationale



Source : ILNAS

L'ISO- est l'organisation internationale de normalisation. Le terme iso est polysémique puisqu'il désigne à la fois cette organisation et les normes qu'elle produit. Le mot iso est dérivé du grec iso ; signifiant « égal ».il est utilisé comme racine du préfixe « ISO »dans de nombreuses expressions comme isométrique, isocèle, isomorphe...parce que le nom « organisation internationale de normalisation » aurait donné lieu à des abréviations différentes selon les langues (« OIN » en français « ISO » en anglais), ses fondateurs ont opté pour un nom universel : « ISO »

L'ISO a été créé en 1947 .située à Genève ; elle fédère au niveau mondial 158 organismes nationaux de normalisation. À raison d'un organisme par pays.

L'ISO (Organisation internationale de normalisation) est le premier producteur mondial de Normes internationales d'application volontaire. La fondation de l'ISO remonte à 1947 et, depuis lors, 21000 Normes internationales ont été publiées couvrant la quasi totalité des aspects techniques et économiques. Aujourd'hui, les membres d'iso viennent de 161 pays et 150 personnes environ travaillent à temps plein pour la Secrétariat central à Genève en Suisse. À Londres, en 1946, 65 délégués de 25 pays se réunissent à Londres

Pour envisager l'avenir de la normalisation internationale. En 1947, l'ISO voit officiellement

Le jour et crée 67 comités techniques (groupes d'experts travaillant sur un sujet spécifique.

L'iso est administrée par un conseil qui décide de sa structure technique .il nomme les membres du bureau exécutif et du bureau technique ainsi que les représentants des comités techniques créés aux de couvrir les différents aspects des travaux de normalisation .le conseil accepte en vue de leur publication les normes internationales élaborées par différents comités techniques.

Un secrétariat central coordonne l'administration de l'ensemble de la structure.il est financé par la cotisation de ses membres calculée en fonction de leur PNB (75% du budget total) et du produit des ventes des normes et de publication (25%).le budget de l'iso s'est élevé à 25 millions de francs en 1993.

Les travaux de l'iso s'effectuent au sein de quelques 2400 organes techniques. Plus de 20000 experts du monde entier participent chaque année aux travaux techniques de l'iso qui se traduisent par la publication de 7800 normes internationales.la reprise des normes ISO /CEI par les membres de leur collection nationale est volontaire .elle peut être intégrale ou partielle.

1.5.1 Les comités consultatifs de la normalisation

Six comités consultatifs gèrent les différents aspects de la normalisation internationale

1.5.1.1 Le comité pour les principes de la normalisation (staco)

Il a pour mission d'offrir un forum international pour l'échange d'idées et d'expériences se rapportant aux aspects fondamentaux de la normalisation et s'engager les

études qui lui sont confiées par le conseil sur des sujets se rapportant aux principes de la base de la normalisation y compris la méthodologie et la terminologie.

1.5.1.2 Le comité du développement (DEVCO)

Dont la responsabilité est de fournir un forum permettant d'étudier tous les aspects de la normalisation et les activités connexes dans les pays en voie de développement et d'échange d'expérience entre pays développés et pays en voie de développement de même qu'entre pays en voie de développement. son action est menée en étroite collaboration avec les organismes spécialisés des Nations Unies et la CEI.

1.5.1.3 Le comité pour les matériaux de référence (REMCO)

Qui établit des définitions, catégories, niveaux et classification des matériaux de référence à l'usage de l'ISO, formule des critères à appliquer pour le choix des sources à mentionner dans les documents ISO, et élabore des directives pour les comités techniques sur la manière de faire mention des matériaux de référence dans les documents ISO.

Le comité pour l'évaluation de la conformité (CASCO)

Il a pour mandat :

- ✓ D'étudier les moyens d'évaluer la conformité aux normes ou autres spécifications techniques appropriées des produits, processus, services et systèmes qualité
- ✓ D'élaborer des guides internationaux relatifs aux essais, au contrôle et certification des produits, processus et services, ainsi qu'à l'évaluation des systèmes qualité, des laboratoires d'essai, des organismes de contrôles, des organismes de certification et à leur fonctionnement et leur acceptation⁵.
- ✓ De promouvoir la reconnaissance et l'acceptation mutuelles des systèmes nationaux et régionaux d'évaluation de la conformité ainsi que l'emploi approprié des normes internationales pour les essais, le contrôle, la certification, l'évaluation et d'autres fins connexes.

⁵www.iso.org/fr/the-iso-story.html consulté le 8/10/2018 à 18H:00

1.5.1.4 Le comité pour la politique en matière de consommation(COPOLCO)

Qui a pour mandat :

- ✓ L'étude des moyens susceptible d'aider les consommateurs à bénéficier de la normalisation et les moyens susceptibles d'améliorer leur participation aux travaux de normalisation nationale et internationale ;
- ✓ La construction d'un lieu d'échange d'expérience sur la participation des consommateurs ,l'application des normes dans le domaine des biens des consommateurs et de toute autre question présentant un intérêt pour les consommateurs dans les domaine de la normalisation nationale et internationale ;
- ✓ Le suivi des liaisons avec différents organes de l'iso dont les travaux se rapportent à des sujets ayant une incidence sur l'intérêt des consommateurs.

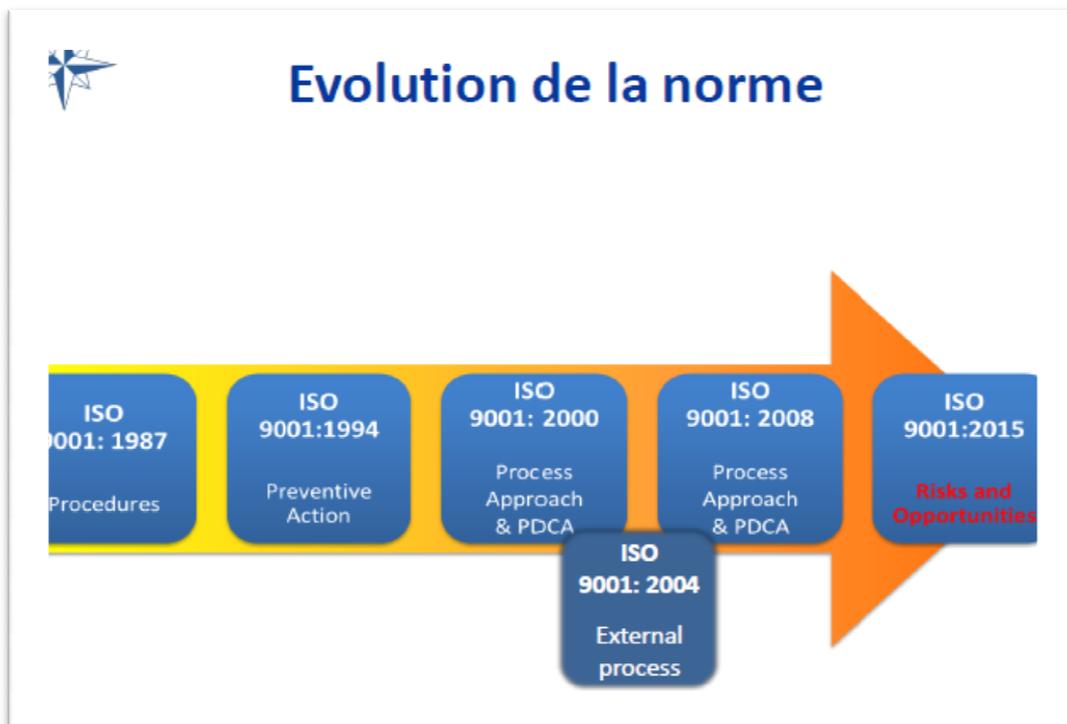
1.5.1.5 Le comité pour l'information (INFECO)

Qui permet de promouvoir les objectifs indiqués dan la constitution de L'isonet (réseau d'information iso), d'aiderà l'harmonisation des activités des centres d'information sur les normes, règlement technique en question et question connexes.

L'infco donne des avis au conseil sur toute question liée à la compilation, la mémorisation, la recherche, l'utilisation, la diffusion et la promotion de l'information scientifique et la technique sur les normes, les règlements techniques et les questions connexes.

Chaque pays est représenté à l'iso par un comité membre.

Figure N°2 : Évolution de la norme



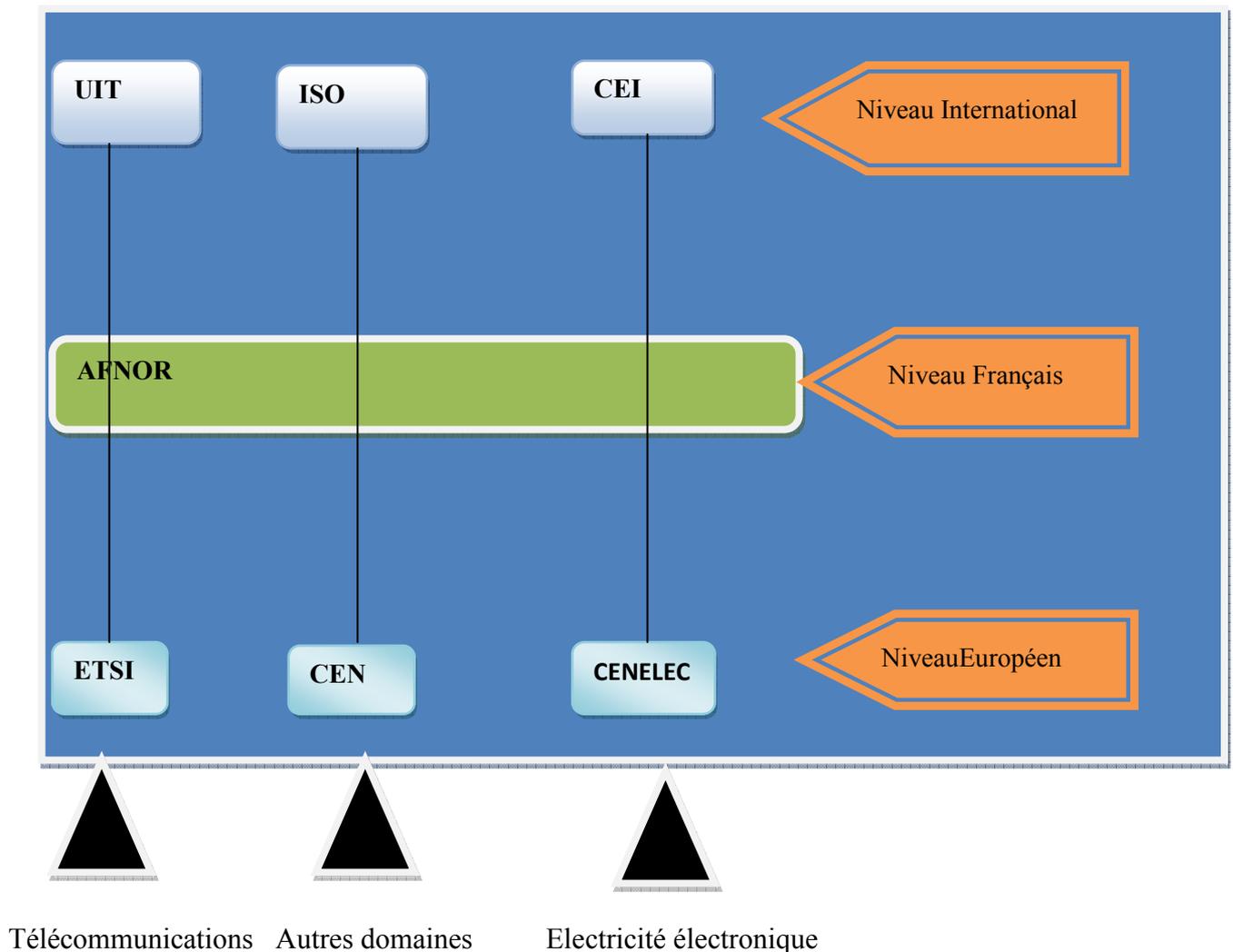
Source : www.iso.org/fr/home.html

L'ISO 9001 fait partie de la série ISO 9000 qui désigne un ensemble de normes relatives au système de management de la qualité. L'ISO 9001 a vu le jour en 1987 afin de répondre aux exigences qualité les plus basiques au niveau international. Cette norme a été revue pour la première fois en 1994 en donnant lieu à une vision plus généraliste avec plus d'exigences au niveau organisationnel. Cependant, elle avait toujours une forte orientation vers l'industrie. La révision suivante a eu lieu en 2000. La norme a connu sa plus grande évolution en intégrant les concepts de satisfaction client, d'approche processus et d'amélioration continue. Quant à la révision datée de 2008, elle s'est portée sur des modifications mineures en apportant quelques précisions sur des exigences mal ou peu comprises. En septembre 2015, la nouvelle version est apparue. Elle apporte des changements pour une organisation plus performante, en combinant une approche processus, qui intègre le cycle PDCA, et une approche par les risques à tous les niveaux de l'organisation.

1.6 L'élaboration d'une norme au monde

Une norme ISO est élaborée par un groupe d'experts au sein d'un **comité technique**. Une fois que le besoin d'une norme a été identifié, ces experts se réunissent pour étudier et trouver un accord sur un projet de norme. Dès que le projet est finalisé, il est communiqué aux membres de l'ISO, qui font part de leurs observations et procèdent à un vote. Si le projet fait l'objet d'un consensus, il devient une norme ISO.

Schéma n°1 - L'organisation de la normalisation dans le monde



Source : Extrait de Kertesz-.afnor

A travers ce schéma on constate que dans le catalogue des normes françaises, certaines sont propres à la France et donc n'existent pas aux niveaux européen et international. En revanche, les normes européennes sont toutes obligatoirement reprises au niveau national. Les normes internationales ne sont, quant à elles, pas systématiquement retranscrites aux niveaux européen et national.

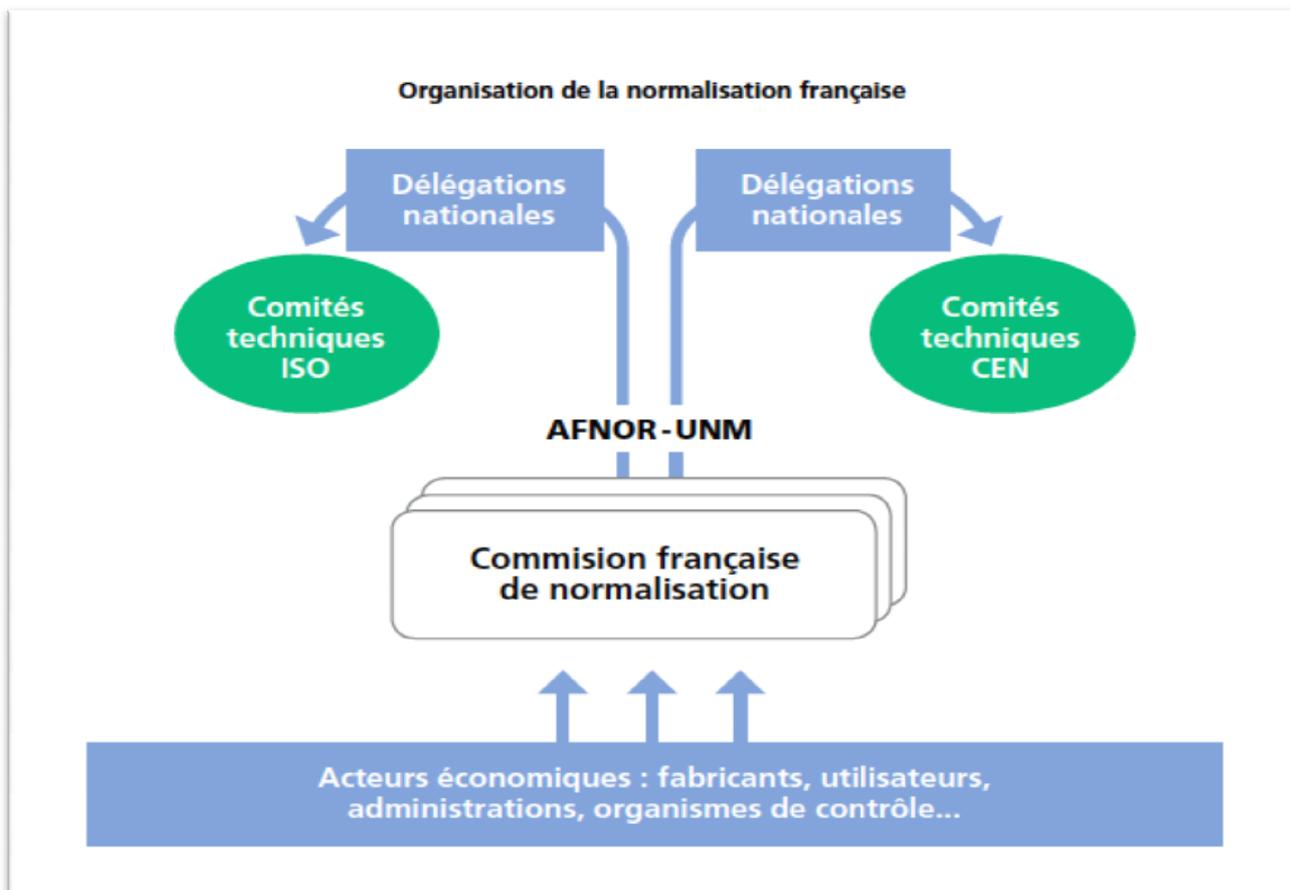
UIT : Union Internationale des Télécommunications (ITU) ISO : International Standard Organisation (organisation internationale de normalisation) CEI : Commission Electrotechnique Internationale (IEC) ETSI : Européen Télécommunications Standards Institute (l'Institut européen des normes de télécommunications) CEN : Comité Européen de Normalisation CENELEC : Comité européen de normalisation en électronique et en électrotechnique AFNOR : Association Française de Normalisation.

1.6.1 La normalisation en France

L'association française de la normalisation est L'organisation de la normalisation Française, qui représente la France auprès de l'organisation internationale de normalisation.

Cette organisation se constitue de deux délégations nationales représentées par deux comités techniques, ISO et CEN, une norme est proposée par toute personne ou organisation concernée. Cette proposition est soumise à une commission de normalisation regroupant toutes les parties prenantes du secteur donné à savoir : les acteurs économiques, fabricants, administrations, organisme de contrôle, cette commission travaille sur le sujet pour aboutir à un consensus. C'est le projet de norme.

Figure n°03 : Organisation de la normalisation française



Source : www.francenormalisation.fr/vue-densemble-normalisation

1.6.2 Le processus d'élaboration d'une norme française

1.6.2.1 Le projet de norme

Un sujet de norme peut être proposé par toute personne ou organisation concernée. Cette proposition est soumise à une commission de normalisation regroupant toutes les parties prenantes du secteur donné. La commission travaille sur le sujet pour aboutir à un consensus. C'est le projet de norme.

L'élaboration d'un document de travail peut être faite soit par la reprise d'un document existant reconnu (spécification professionnelle, norme étrangère...) soit par la rédaction d'un nouveau document à partir d'éléments fournis par les partenaires intéressés par le sujet. Ce travail doit être réalisé dans les dates cibles décidées par la commission de normalisation.

La durée d'élaboration d'une norme française varie selon qu'il s'agit de la révision d'une norme existante ou d'une création.

1.6.2.2 La phase de validation

La consultation des projets de norme en France est ouverte à tous. On parle alors d'enquête publique. Cette dernière ne concerne que les documents destinés à devenir des normes homologuées. Elle vise à contrôler la conformité du document de travail à l'intérêt général et à vérifier qu'il ne soulève aucune objection de nature à en empêcher l'adoption.

C'est à cette étape qu'une information est notifiée aux différents pays européens (dans le cadre de la directive 98/34/CE du 22 juin 1998, modifiée, prévoyant une procédure d'information dans le domaine des normes et réglementations techniques et des règles relatives aux services de la société de l'information).

L'enquête publique est annoncée sur le site www.enquetes-publiques.afnor.org et le projet de norme peut être téléchargé pendant toute la durée de l'enquête publique. La durée habituelle d'une enquête publique est d'environ deux mois. Les avis et commentaires sont ensuite étudiés lors d'une réunion de dépouillement à laquelle sont conviés les contributeurs.

1.6.2.3 La publication

Une fois finalisée, la norme est publiée par AFNOR et révisée régulièrement.

AFNOR, responsable de la gestion de la collection des normes françaises, en assure la cohérence et la pertinence, afin d'éviter de conserver des documents qui seraient devenus obsolètes en raison de l'évolution du marché, de la technique ou de la réglementation. La mise à jour de la collection des documents normatifs français est un processus continu.

1.6.2.4 Fascicule de documentation (FD)

Document normatif d'information, de source française, européenne ou internationale, publié par AFNOR. Une norme internationale ISO, qui n'a pas recueilli le consensus suffisant au plan français, peut être publiée en fascicule de documentation par AFNOR.

1.6.2.5 Référentiel de bonnes pratiques (BP)

Publication émanant d'une profession donnée pouvant, à terme, devenir une norme et se voir ainsi conférer une reconnaissance officielle.

1.6.2.6 Accord (AC)

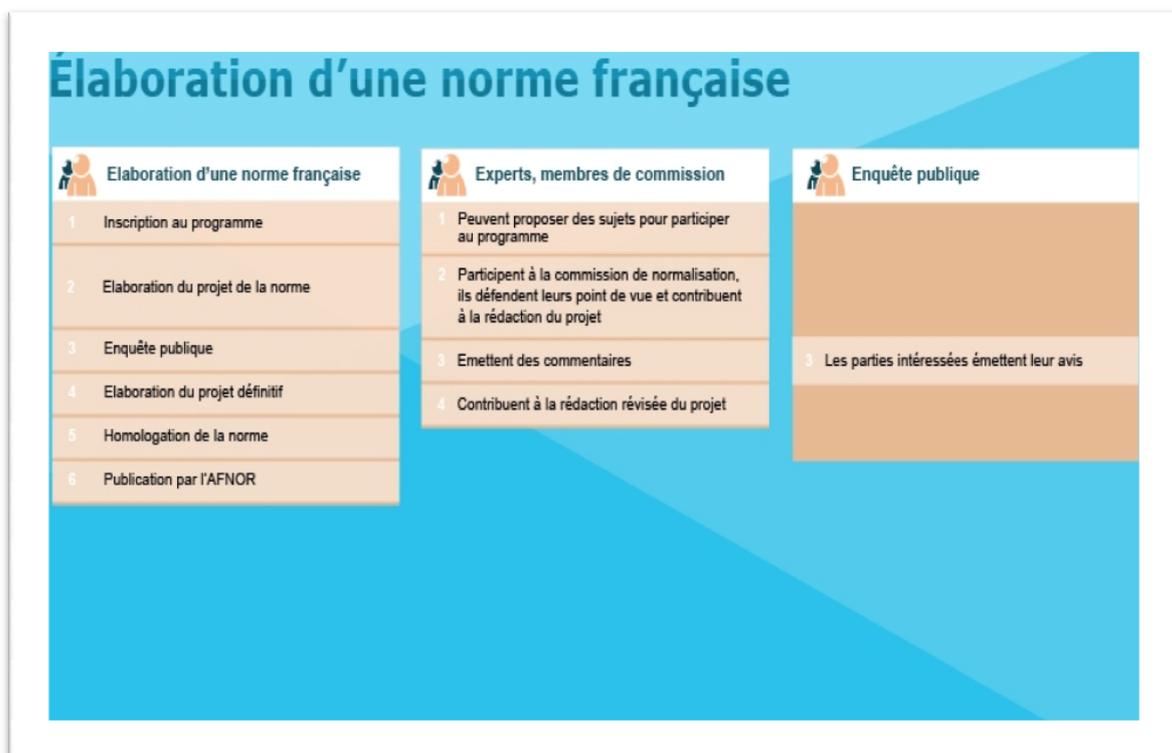
Élaborés par des acteurs identifiés comme spécialistes dans leur domaine, ils sont destinés à fournir une solution temporaire dans des domaines peu stabilisés. Ils peuvent servir de base à l'élaboration ultérieure d'une norme ou sont amenés à disparaître.

1.6.2.7 Guide d'application (GA)

Ces guides d'application des normes contiennent des recommandations résultant d'une réflexion collective pour faciliter l'application par une profession particulière ou présenter une synthèse des points clés d'une norme ou d'une série de normes

Cette figure détaille les étapes d'élaboration d'une norme en France comme suit :

Figure N°4 : Élaboration des normes française



Source : www.afnor.normalisation

Cette figure indique les tâches à accomplir lors du processus d'élaboration d'une norme française, ainsi que les tâches à accomplir par les parties prenantes (experts, membres de la commission et l'enquête public

Ainsi que cette figure analyse les phases du processus d'élaboration d'une norme.

Figure n°05 : Élaboration d'une norme française

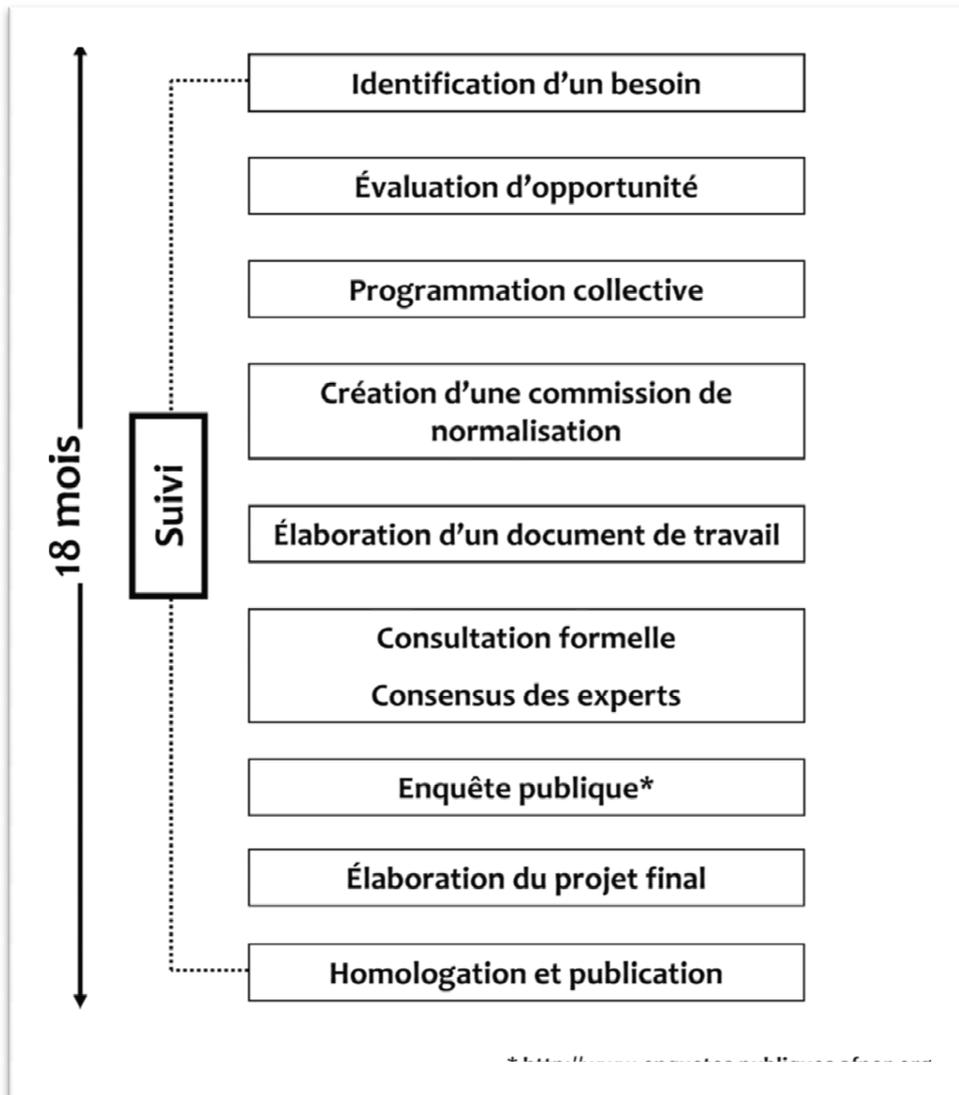


source : www.afnor.org/metier/normalisation

Chapitre I : Construction des normes

cette figure représente les étapes de l'élaboration d'une norme française homologuée, allant de l'identification d'un besoin jusqu'à l'homologation et publication, cette norme homologuée est soumise à un suivi de contrôle.

Figure n°6 : Les étapes d'élaboration d'une norme française homologuée



source : www.enquete-publique.afn

Le projet de norme : un sujet de norme peut être proposé par toute personne ou organisation concernée. Cette proposition est soumise à une commission de normalisation regroupant toutes les parties prenantes du secteur donné. La commission travaille sur le sujet pour aboutir à un consensus. C'est le projet de norme. L'élaboration d'un document de travail peut être faite soit par la reprise d'un document existant reconnu (spécification professionnelle, norme étrangère...) soit par la rédaction d'un nouveau document à partir

d'éléments fournis par les partenaires intéressés par le sujet. Ce travail doit être réalisé dans les dates cibles décidées par la commission de normalisation. La durée d'élaboration d'une norme française varie selon qu'il s'agit de la révision d'une norme existante ou d'une création.

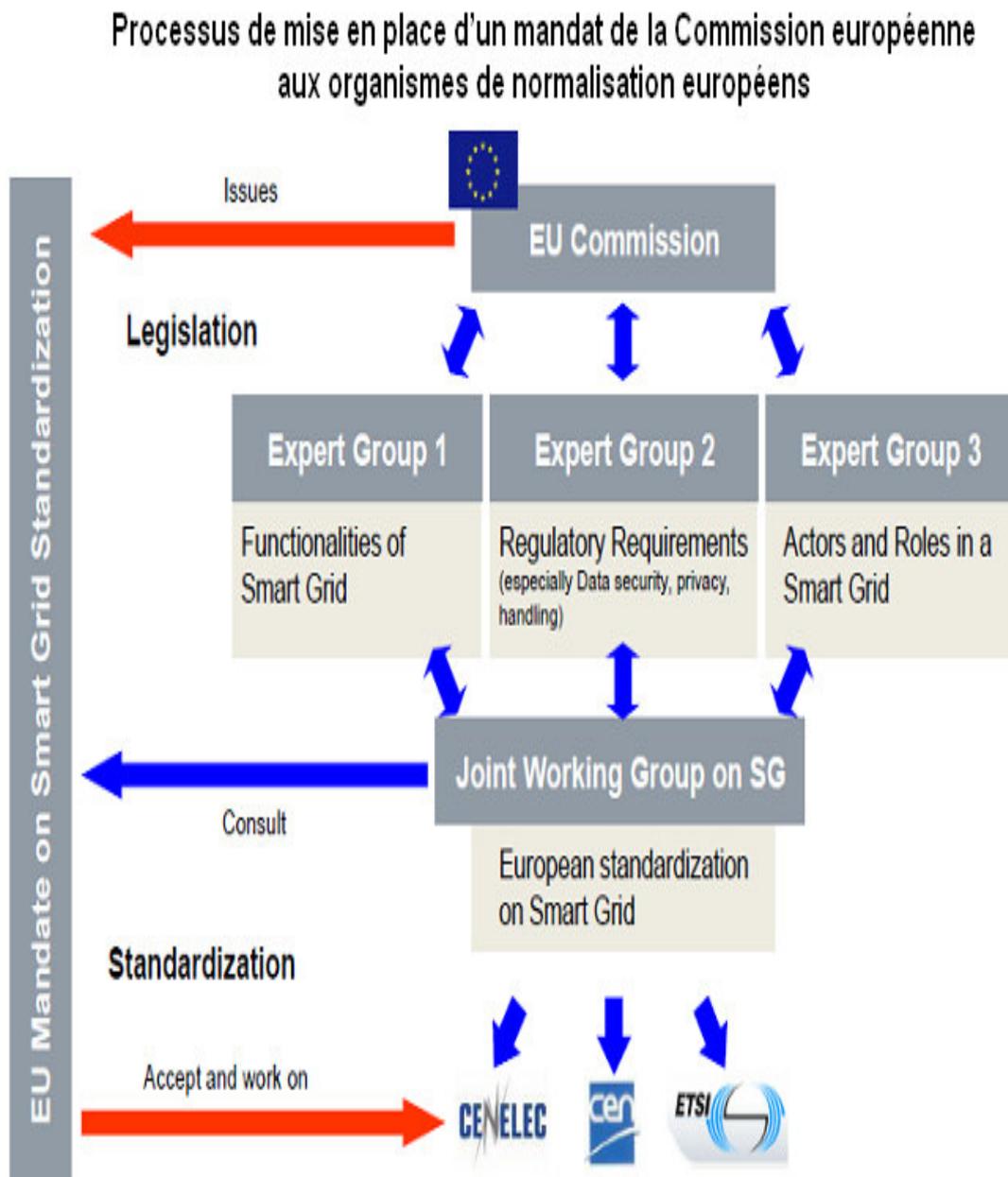
La phase de validation : la consultation des projets de norme en France est ouverte à tous. On parle alors d'enquête publique. Cette dernière ne concerne que les documents destinés à devenir des normes homologuées. Elle vise à contrôler la conformité du document de travail à l'intérêt général et à vérifier qu'il ne soulève aucune objection de nature à empêcher l'adoption. C'est à cette étape qu'une information est notifiée aux différents pays européens (dans le cadre de la directive 98/34/CE du 22 juin 1998, modifiée, prévoyant une procédure d'information dans le domaine des normes et réglementations techniques et des règles relatives aux services de la société de l'information). L'enquête publique est annoncée sur le site www.enquetes-publiques.afnor.org et le projet de norme peut être téléchargé pendant toute la durée de l'enquête publique. La durée habituelle d'une enquête publique est d'environ deux mois. Les avis et commentaires sont ensuite étudiés lors d'une réunion de dépouillement à laquelle sont conviés les contributeurs.

La publication : une fois finalisée, la norme est publiée par AFNOR et révisée régulièrement. AFNOR, responsable de la gestion de la collection des normes françaises, en assure la cohérence et la pertinence, afin d'éviter de conserver des documents qui seraient devenus obsolètes en raison de l'évolution du marché, de la technique ou de la réglementation. La mise à jour de la collection des documents normatifs français est un processus continu.

1.6.3 La normalisation en europe

Cette figure illustre le processus de la mise en place d'un mandat de la commission européenne aux organismes de normalisation européens

Figure n°07 : Procédus de la mise en place d'un mandat de la commission européenne aux organismes de normalisation européens



Source: CEN/CENELEC/ETSI joint working group on standards for smart grids⁶

Les travaux de la normalisation se fait par le comité européen de normalisation (CEI), l'objet des activités du CEI est en premier l'élaboration de normes européennes destinées à promouvoir la compétitivité de l'industrie européenne dans monde.

⁶OP.CIT.

A.1 Les types de documents normatifs européens

Zoom sur les principaux types de documents normatifs européens

A.1.1 Norme européenne (EN) : norme adoptée par le CEN/CENELEC, selon le principe du consensus, qui doit obligatoirement être reprise dans la collection nationale avec retrait de toute norme nationale en contradiction. Les normes européennes constituent la référence commune dans les pays d'Europe, membres du CEN, pour la définition des exigences techniques liées à un produit, processus, service, dans le cadre des transactions commerciales.

A.1.2 Document d'harmonisation (HD) : document normatif du CENELEC qui doit obligatoirement être mis en application au niveau national, par l'annonce publique de son titre et de son numéro HD, et par retrait de toute norme nationale en contradiction. Les documents d'harmonisation ont le même statut que les normes européennes mais sont complétés par des options nationales. La préparation et l'approbation d'un HD suivent la même procédure que pour une EN.

A.1.3 Prénorme européenne (ENV) : norme prospective d'application provisoire dans des domaines techniques où le degré d'innovation est élevé. Sa validité est limitée à trois ans. Au bout de deux ans, une enquête menée auprès des comités membres doit permettre de décider de son avenir. C'est un document expérimental et provisoire. Il est repris ou non dans la collection de normes nationales.

A.1.4 Spécification technique (TS) : document adopté par le CEN/CENELEC qui pourra éventuellement faire l'objet d'une norme européenne, mais qui est actuellement reporté, soit parce que le consensus n'a pu être atteint, soit parce que le sujet abordé est en cours d'évolution technique. Une TS a pour objectif, entre autres, de fournir des spécifications dans un contexte expérimental et/ou pour des technologies en pleine évolution. Une spécification technique ne peut pas être en contradiction avec une EN ou un HD mais les documents normatifs nationaux en contradiction peuvent continuer à exister. Une spécification technique est réexaminée tous les trois ans au maximum.

A.1.5 Rapport technique (TR) : document adopté par le CEN/CENELEC dont le contenu est informatif et qui n'est pas adapté à une publication comme norme européenne ou spécification technique. Aucune limite n'est spécifiée pour la durée de vie des TR mais ils sont réexaminés régulièrement afin de s'assurer qu'ils sont toujours valables.

A.1.6 Accord d'atelier CEN/CENELEC (CWA-Workshop Agreement) : document mis à disposition par le CEN/CENELEC dans au moins une des langues officielles, élaboré par un atelier CEN/CENELEC et qui représente le consensus auquel sont parvenues des organisations responsables de son contenu. Les documents normatifs nationaux en contradiction peuvent continuer à exister mais un CWA ne peut pas être en contradiction avec une norme EN (ou un HD pour le CENELEC).

A.1.7 Norme européenne de télécommunications (ETS) : élaborée par l'ETSI, elle est soumise au vote des organismes de normalisation des différents pays européens. Elle est reprise sous la référence NF ETS suivie d'un numéro de type 300000 dans la collection française. Les nouvelles normes européennes de télécommunications sont maintenant désignées EN ou ES selon les nouvelles règles de l'ETSI.

A.1.8 Norme ETSI (ES) : norme approuvée selon la procédure d'agrément par les membres de l'ETSI sans obligation de transposition en droit national.

A.2 Quelques définitions utiles

A.2.1 Amendement

Document ratifié venant en supplément d'une norme européenne (ou document d'harmonisation pour le CENELEC) ayant déjà été diffusé aux membres du CEN/CENELEC pour mise en application au plan national, qui doit être lu conjointement à cette norme européenne (ou Document d'harmonisation pour le CENELEC) et qui modifie et/ou complète les dispositions techniques préalablement acceptées dans cette norme européenne (ou Document d'harmonisation pour le CENELEC).

A.2.2 Corrigendum

Document supplémentaire à une, deux ou aux trois versions d'une publication du CEN/CENELEC qui corrige une ou plusieurs erreurs ou ambiguïtés introduites par inadvertance lors de la rédaction ou de l'impression et qui pourraient entraîner une application incorrecte ou dangereuse de ces versions.

A .2.3 Harmonisation ⁷

⁷Op.cit.

Prévention ou élimination des différences entre les contenus techniques de normes ayant le même 19 Extraites du CEN/CENELEC Règlement Intérieur, Partie 2, 2008, mise à jour de janvier 2010. Domaine d'application, en particulier celles qui pourraient entraîner des entraves aux échanges.

A.2.4 Norme nationale en contradiction

Norme nationale, ayant le même domaine d'application qu'une norme européenne (ou Document d'harmonisation pour le CENELEC) qui contient des exigences en contradiction avec celles de la norme européenne (ou Document d'harmonisation pour le CENELEC).

A.2.5 Divergence nationale

Modification, addition ou suppression au contenu d'une norme européenne (ou Document d'harmonisation pour le CENELEC) dans une norme nationale ayant le même domaine d'application que la norme européenne (ou Document d'harmonisation pour le CENELEC).

Note : la divergence nationale ne fait pas partie de la norme européenne (ou Document d'harmonisation pour le CENELEC).

A.2.5.1 Divergence A

Divergence nationale à une norme européenne (ou Document d'harmonisation pour le CENELEC) due à des règlements dont la modification n'est pas dans l'immédiat de la compétence du membre CEN/CENELEC.

A.2.5.2 Divergence B

Divergence nationale à un HD due à des prescriptions techniques particulières et qui peut être maintenue pour une période transitoire déterminée.

A.2.6 Date de publication (dop) : date limite à laquelle une EN doit être mise en application au niveau national par publication d'une norme nationale identique ou par entérinement

A.2.7 Date de retrait (DOW) : date limite à laquelle les normes nationales en contradiction avec une norme européenne (ou Document d'harmonisation pour le CENELEC) doivent être annulées.

A.3 Norme Nationale⁸

Norme adoptée par un organisme national de normalisation

A.3.1 Instituts nationaux de normalisation

- Algérie : IANOR
- Allemagne : DIN
- Autriche : ON
- Belgique : IBN
- Danemark : DS
- Finlande : SFS
- France : AFNOR
- Grèce : ELOT
- Au niveau de l'ISO, les pays peuvent être
- Abonnés
- Correspondants
- Membres.

⁸OP.CIT.

Section 02 : La normalisation est un atout pour les entreprises

Pour les entreprises, l'utilisation de normes s'avère extrêmement profitable. L'adhésion aux normes permet à l'entreprise d'accroître sa performance Globale.

Les avantages que la normalisation lui procure constituent, pour elle, Des atouts stratégiques.

2-1 Les bénéfices et impacts de la normalisation sur le management des organisations⁹

En premier lieu nous présenterons les bénéfices de la normalisation

2-1-1 Les bénéfices

La normalisation s'est rapidement imposée aux organisations comme étant un outil incontournable comme-tenu des avantages qu'elle procure notamment dans le cadre du management de la qualité qui sont notamment les suivants :

- La normalisation est un outil stratégique au service des organisations qui donne confiance aux consommateurs.
- Les normes répondent à des questions techniques, commerciales, managériales, sociétales ou environnementales. Elles représentent l'état de l'art à un moment donné.
- La normalisation contribue à la croissance de l'économie et génère les bénéfices des organisations.
- Définir un langage commun entre professionnels d'un secteur et par la même clarifier les transactions client/ fournisseur et faciliter les échanges.
- Harmoniser les pratiques et les règles, permettant de développer des marchés.
- Favoriser l'interopérabilité et la compatibilité technique des systèmes.
- Rationaliser la production et réaliser des économies d'échelle par la maîtrise des caractéristiques techniques des produits, la satisfaction client, la validation des méthodes de production et les gains de productivité.

⁹www.entreprises.gouv.fr/files/files/guides/guide-pratique-du-bon-usage-de-la-normalisation-dans-la-reglementation.pdf consulté le 11/08/2018 à 00 :00

- Réaliser des transferts de technologies nouvelles dans des domaines essentiels pour l'entreprise et la collectivité : nouveaux matériaux, technologies innovantes, systèmes d'information, électronique, etc.
- Fournir des modes de preuve de conformité à la réglementation (notamment dans le cadre du marquage CE).
- Servir de base à une évaluation, notamment dans le cadre d'une certification.
- Définir un niveau de qualité et de sécurité des produits.
- Aider le consommateur à choisir les produits dont l'aptitude à l'emploi est conforme à ce qu'il attend, contribuant ainsi, en assurant sa protection et en donnant confiance, à la transparence et au progrès.
- Anticiper, innover, faire évoluer une gamme de produits et être compétitif pour conquérir des marchés.
- Elle vise à encourager le développement économique et l'innovation en prenant en compte des objectifs de développement durable.

2.1.2. Les rôles de la Normalisation

Aujourd'hui les font partie de notre environnement quotidien : définissant les spécifications techniques des produits, des procédés et des services, ainsi que les conditions d'interopérabilité des systèmes, elles facilitent notre vie de tous les jours. Les normes sont une composante essentielle de l'infrastructure industrielle mondiale qui soutient les activités économiques, ¹⁰politiques, scientifique et Technique Elles prennent aussi en compte les besoins sociétaux et favorisent ainsi l'émergence de références partagées par tous, pour un développement durable.

2.1.2.Économique

- En constituant un langage commun
- En étant un outil de rationalisation
- En éliminant les entraves aux échanges
- En devenant un argument commercial

¹⁰ Op.cit.

2.1.2.2. Politique

- En étant un outil privilégié de commercialisation
- En étant le résultat d'un consensus

2.1.2.3. Scientifique et Technique

- En fournissant des références reconnues
- En étant un atout d'organisation de gestion, suivi et de niveau de qualité

2.1. L'impact de la normalisation sur le management de l'entreprise

L'adhésion aux normes permet à l'entreprise d'accroître sa performance globale. Les avantages de la normalisation lui procurent ; pour elle ; des atouts stratégiques pour les entreprises et les marchés. Il apparaît comme évident qu'elles occupent une très large place dans les pratiques de management de l'entreprise. On peut se poser la question suivante :

C'est Pourquoi intégrer la normalisation à la stratégie de l'entreprise et les marchés ?

2.2.1 La normalisation une stratégie pour les marchés

Schéma N°02 : La normalisation une stratégie pour les marchés

Ce schéma indique les avantages qu'elle procure l'intégration de la normalisation pour les marchés au sein des entreprises afin d'améliorer la performance globale et pour objet de bonnes pratiques managériales



Source : www.afnor.normalisation.fr

2.2.2 La normalisation une stratégie pour l'entreprise

Schéma N°03 : La normalisation pour l'entreprise

Ce schéma, montre les différentes stratégies menées par l'entreprise, lors de son adhésion aux normes qui permet d'accroître sa performance globale. Les avantages de la normalisation procurent, pour elle, des atouts stratégiques pour les pratiques de management



Source : www.normalisation.afnor.fr

2.3 Les objectifs des normes

La normalisation a pour objet de fournir des documents de référence comportant des solutions à des problèmes techniques et commerciaux concernant les produits, biens et services ; en outre elle est au cœur de l'activité des organisations.

2.3.1 Les objectifs de la normalisation

Les objectifs de la normalisation : En quoi ils servent ?

Schéma n°04: Les objectifs de la normalisation



Source : afnor.Normalisation.fr

2.4 Normalisation et certification ¹¹

La normalisation et la certification s'inscrit dans une logique d'un démarche qualité ; en effet ; la qualité des produits est devenue sans doute l'élément le plus déterminant pour la réussite des entreprises et des nations.

¹¹ www.afnor.normalisation.fr consulté le 10/08/2018

Normalisation et certification sont deux notions distinctes : La certification est une procédure par laquelle une tierce partie donne une assurance écrite qu'un produit, une organisation, un service, un système qualité ou un personnel est conforme aux exigences spécifiées dans un référentiel. Ce référentiel peut être un document émanant d'un organisme officiel de normalisation, d'une source émettrice à caractère réglementaire ou une spécification provenant d'une organisation privée.

2.4.1 Le référentiel normatif¹²

Dans les échanges entre clients et fournisseurs et ; plus généralement ; dans toutes les relations du monde industriel moderne ; l'utilisation de références normalisées est devenue un élément fondamental dans désignation des produits et des services. Par définition ; cet ensemble de documents choisis comme « références obligatoires » ; suivant la définition ISO du terme ; est appelé « référentiel normatif de l'entreprise ». C'est un élément fondamental pour l'exerce des missions de la fonction normalisation de l'entreprise.

Le référentiel est le résultat d'un ensemble de choix de documents de référence ; pour chaque sujet ; un seul document doit être retenu.

C'est ce document et lui seul qui sera utilisé vis-à-vis des clients ; et bien sur pour les études et les fabrications de l'entreprise. Le référentiel traduira donc une stratégie normative pour l'entreprise : on utilise par exemple : des normes iso pour tout ce qui touche la qualité.

2.4.2 Certification de produit et certification d'entreprise

L'objet essentiel de la certification est de garantir ; par l'intervention d'un organisme tiers ; la compétence d'un professionnel ; la conformité d'un produit ; d'un service ou d'une organisation à un référentiel normatif préétabli.

On distingue deux modes de certification :

- **La certification de produits ou de services**

Atteste que les caractéristiques d'un bien ou d'une prestation sont conformes à des spécifications techniques souvent normalisées. Ce type de certificat à trois principaux

¹² Op.cit.

domaines d'application : la réglementation de sécurité ; l'aptitude à l'emploi et l'attestation d'une qualité sélective.

La certification de produits et services est acte volontaire. Elle pour objet d'attester, au moyen d'un certificat de qualification délivré par un organisme tiers et indépendant, qu'un produit ou un bien d'équipement est conforme à des normes ou à des spécifications techniques déterminées. Le contrôle des produits peut effectuer à trois niveaux différents :

Le contrôle par première partie, où le fabricant et/ ou le prestataire lui-même qui déclare la conformité de son produit au cahier des charges concerné.

Le contrôle par seconde partie, où c'est chaque client qui contrôle son fournisseur.

Le contrôle par tierce partie (par un organisme certificateur).de tels certificats garantissent un certain niveau de sécurité des marchés ; ce qui allège d'autant le contrôle des produits par les autorités.

D'une manière pratique, la certification de produits consiste en tris opérations : un essai sur le produit ; un audit en usine du mode de contrôle de production, des visites pour éviter des dérives techniques du produit dans le temps.

- **La certification d'entreprise**

Atteste la conformité du système qualité de l'entreprise à un référentiel normalisé (normes iso 9000).

La certification des produits n'est pas le seul outil à la disposition des industriels et/ou des producteurs pour promouvoir leurs produits .le premier outil de promotion ; c'est leur marque propre : tout producteur et/ ou industriels qui a un nom à défendre peut rechercher une certification d'entreprise. Celle-ci atteste conformité des systèmes d'assurances qualité aux normes de la série **iso 9000**. Lacertificationd'entreprise permet, elle, de faire reconnaître, par un organisme tiers la conformité du système qualité de l'entreprise ; à un référentiel issu de la série des normes **iso9000**. Elle donne des garanties sur la bonne prise en compte de la préoccupation « **qualité** ».

2.4.3 Gestion de l'assurance qualité

L'objectif de normalisation des fonctions de l'entreprise s'inscrit dans la logique d'une démarche qualité.

De nos jours la qualité des produits ou des services est devenue un 'élément primordial et le plus déterminant pour la réussite des entreprises et des nations. Pour cette raison toutes les entreprises et de nombreuses organisations qui ne sont pas des entreprises (collectivités locales, administrations, armée, police...) mettent en place des programmes, d'amélioration de la qualité. Mais la définition de la qualité n'est pas identique pour tous ; le client, l'entreprise ou certains de ses partenaires peuvent avoir des points de vue différents.

Pour un client, ou un usager de service public la qualité d'un produit est son aptitude à satisfaire ses besoins. Cette définition relativement simple cache en réalité de nombreuses difficultés d'interprétation. la première a trait à la notion de besoin, les besoins sont multiples, ils peuvent être clairement exprimés ou simplement implicites. On peut les décomposer en divers éléments sans pour autant être sûr d'être exhaustif : caractéristiques techniques ; esthétiques, sûreté de fonctionnement (fiabilité, disponibilité ...), sécurité, ergonomie ; respect des délais, document d'emploi et de maintenance, coût de possession, information sur les produits et l'entreprise, facturation et conditions de paiement, etc.

En fin, l'assurance – qualité, toujours pour « donner confiance »aux nombreux clients sur le marché.

2.4.4 Les normes internationales sur la qualité

L'importance de la normalisation dans le domaine de la qualité mérite que les normes internationales iso 9000 soient distinguées des autres normes et présentées séparément.

Les normes iso 9000, qui concerne le système qualité, se sont affirmées comme une base d'échange et de communication entre les clients et fournisseurs du monde entier.

La connaissance de ses normes et des principes de management qui y sont contenus est devenue un impératif pour les dirigeants et cadres des entreprises.

En 1976, la commission chargée de promouvoir la qualité des produits commence ses travaux dans le cadre du ministère de l'industrie. En suite ; en 1983 , l'association françaises

de normalisation (afnor) à publier son un ouvrage dans sa première édition « gérer et assurer la qualité » défini les conditions nécessaires à la construction de la qualité du point de vue du producteur sous les normes x 50-109 et x 50-110 et le titre « recommandations pour un système de gestion de la qualité à l’usage des entreprises ».

Parallèlement, est mise en place une autre norme, propre à donner confiance à la direction de l’entreprise et à ses clients, en fournissant la preuve que toute disposition a été prise pour obtenir la qualité requise, il s’agit de la norme NFx 50-111 relative à l’assurance qualité.¹³

¹³Op.cit.

Conclusion

De nos jours, la normalisation est un instrument important de la politique des entreprises. L'adhésion aux normes permet aux entreprises d'accroître leurs performances globales et d'augmenter leurs parts de marché. Il s'agit d'un moyen pour renforcer l'innovation en favorisant la compétitivité.

La mise en application des normes assure aux entreprises des avantages décisifs tels que:

Élargir le marché potentiel des produits, faciliter la conformité des produits, réduire les coûts de transaction, réaliser des économies d'échelle, réduire les effets externes (comme l'impact sur l'environnement), améliorer la compatibilité et l'interopérabilité, simplifier le développement des produits, et accélérer l'accès au marché, améliorer le système de gestion de l'entreprise.

Ainsi dans le chapitre prochain nous aborderons les normes de classement hôtelier international.

Introduction

Le classement de l'hébergement touristique avec l'attribution par L'Etat d'un rang exprimé en nombre d'étoiles est, semble-t-il, une invention française de 1937. Ce mode de classement a eu pour destinée d'être imité ou adapté dans le monde entier.

Il s'agit au départ d'une organisation et d'une hiérarchie imposée par le Gouvernement aux profession du tourisme structurer selon des normes d'hygiène, de confort et de qualité d'accueil, l'offre touristique.

Dans ce chapitre, nous aborderons le classement des hôtels, dans la première section, on présentera le classement hôtelier et son histoire et l'évolution du concept ; l'attribution des étoiles aux hôtels du tourisme, les critères utilisés pour octroyer des étoiles et la procédure de classement, en suite dans la deuxième section, nous soulèverons le fonctionnement de la nouvelle grille de classement des hébergements touristique.¹

Section 01 : Fonctionnement du classement internationale des hôtels

1.1 Présentation de classement hôtelier

Le classement d'un hôtel de tourisme, qui reste facultatif, relève d'une procédure effectuée à l'initiative de l'exploitant de l'établissement, comportant une visite de contrôle effectuée par un organisme accrédité, selon une réglementation spécifique en matière de délais et de critères d'évaluation. Suivant aussi les législations spécifiques de chaque pays.

Les établissements concernés Tout établissement commercial d'hébergement d'une clientèle de passage exploité toute l'année ou saisonnier (c'est-à-dire pendant moins de 9 mois par an) et quel que soit le nombre de chambres louées.

La classification hôtelière compte 5 catégories : de 1 à 5 étoiles.

Le classement des hôtels est effectué selon une grille qui intègre des critères de confort, de qualité des équipements offerts à la clientèle et des services proposés et de développement durable : accès à Internet, accessibilité aux personnes handicapées,

¹[www.doyoubuzz.com<var/pdf/](http://www.doyoubuzz.com/var/pdf/memoire_2010_Alexandre_Ollivier/) mémoire 2010 Alexandre Ollivier/ consulter le 19/09/2018 A 10:30

équipement en ampoule basse consommation, utilisation de produits d'entretien écologique, etc.

Le tableau de classement contient plus de 300 critères très précis, dont certains sont obligatoires.

La catégorie 5 étoiles distingue certains établissements aux caractéristiques exceptionnelles sur le plan géographique, historique, esthétique ou patrimonial et des services proposés.

Si l'instruction de l'organisme accrédité est favorable à ce classement, le dossier de candidature est ensuite présenté à un jury, chargé d'émettre une recommandation transmise au ministre chargé du tourisme.

La demande de classement reste volontaire, la procédure étant engagée et prise en charge par l'exploitant de l'établissement. Ce n'est plus la préfecture du département qui est en charge du classement des hôtels, mais c'est l'organisme évaluateur (ex : Atout France), l'opérateur qui prononce le classement en fonction d'une visite de contrôle en France. L'exploitant de l'établissement doit commander une visite de contrôle auprès d'un organisme évaluateur accrédité.

1.2 Historique et l'évolution du concept

Depuis quand les hôtels on-t-il des étoiles ?

Le classement des hôtels en catégories identifiées par un nombre d'étoiles a été inventé en France, qui a été un pays précurseur en la matière, imité ensuite à l'international.

En 1937, une loi et son décret d'application établissaient une classification des hôtels et les conditions que les établissements devaient remplir pour être reconnus comme des hôtels. Pour être homologués, les professionnels devaient déclarer leurs tarifs au commissaire général du tourisme, qui évaluait le rapport qualité-prix et, s'il était satisfaisant, donnait de titre d'hôtel à l'établissement et l'inscrivait au registre officiel

.En 1942, une nouvelle loi a modifiée les modalités de classement, mais elle n'a été applicable qu'à partir de 1950. C'était la première fois que les hôtels pouvaient se voir

Chapitre II : Le classement hôtelier international

attribuer entre une et quatre étoiles selon la présence de salle de bain ou de toilettes dans les chambres, la qualité des installations, les équipements (ascenseur, téléphone...).

Au cours des années, les critères pris en compte n'ont cessé d'évoluer jusqu'à la dernière réforme, en 2009. Depuis cette date, la gestion du classement n'est plus assurée par l'Etat, mais par l'agence de développement touristique de la France : Atout France.

En plus de ce changement de gestionnaire, plusieurs nouveautés ont été apportées, dont principalement :

- La création d'une 5^e étoile, qui n'existe pas encore en France alors que certains hôtels étrangers pouvaient en avoir. Cela créait un décalage entre les attentes de touristes étrangers fortunés qui souhaitaient séjourner dans des hôtels 5 étoiles et l'offre française.
- Les étoiles ne sont plus attribuées de façon définitive, mais uniquement pour 5 ans. La démarche de demande d'inspection pour obtenir des étoiles ou de renouvellement pour les conserver doit être entreprise par l'établissement.
- Les critères d'évaluation ont bien sûr changé. Ils étaient 30 avant la réforme et sont 246 actuellement

1.3 L'attribution des étoiles

Comment sont attribuées les étoiles aux hôtels ?

Pour qu'un hôtel ait des étoiles, il faut que les propriétaires fassent la démarche d'être évalués, qui est entièrement volontaire. Pour cela, ils doivent être inspectés par un cabinet de contrôle accrédité par le COFRAC (comité Français d'Accréditations). En effet, l'inspection a un coût qui doit être pris en charge par l'hôtelier.

Si le propriétaire souhaite être évalué, il peut en faire la demande directement sur le site internet d'Atout France.

Une fois cela fait, l'hôtel peut faire un pré-diagnostic pour savoir où il se situe et pour cela fait, et pour quelle étoile peut être inspecté. C'est une évaluation qu'il peut faire lui-même afin de préparer la venue de l'organisme de contrôle, grâce aux grilles d'évaluation qui

Chapitre II : Le classement hôtelier international

sont publiques. Il pourra alors établir plus précisément avec un cabinet accrédité un contrat pour la vraie visite d'inspection.

Cette dernière est programmée dans le cas des établissements visant 1,2 ou 3 étoiles. Pour ceux qui en attendent 4 ou 5, la visite n'est pas prévue, l'inspecteur se fait passer pour un client normal afin d'être traité comme tel, même s'il fait ensuite une visite plus complète avec les hôteliers pour compléter son expérience. A l'issue de la visite, le cabinet établit un rapport de contrôle et remplit la grille de notation officielle. Il y donne un avis favorable ou défavorable à l'attribution des étoiles.

Les hôteliers envoient le rapport de contrôle, la grille de contrôle et le formulaire de demande de classement à Atout France dans les 3mois suivant la visite. C'est cet organisme qui décide si l'hôtel mérite classement ou non.

Dans un délai d'un mois, Atout Franc doit rendre sa décision. Si la réponse est positive, l'hôtel peut afficher le nombre d'étoiles pour lequel il a été inspecté et positive, l'hôtel peut afficher le nombre d'étoiles pour lequel il a été inspecté et est ajouté au registre officiel.

Les étoiles étant attribuées pour une durée de 5ans, c'est à l'hôtelier de refaire une demande d'inspection avant que cette échéance ne soit écoulée, puisque dans le cas contraire il perd ses étoiles. De même, dans le cas d'un reclassement (par exemple un hôtel qui a fait les aménagements nécessaires pour prétendre à la classe supérieure), la démarche est exactement la même.

1.4 Les critères d'attribution des étoiles

Quelle sont les critères utilisés pour attribuer les étoiles aux hôtels ?

Les critères utilisés pour attribuer les étoiles aux hôtels ont été établis par les professionnels du tourisme, les représentants des clients et l'Etat. Lors du choix des critères, le but visé était d'évaluer l'hôtel en fonction de ce que pouvait attendre le client et trois catégories de critères on été retenues :

- La qualité des services.

Chapitre II : Le classement hôtelier international

- Le respect de l'environnement et l'accessibilité aux clients en situation de handicap²
- Le confort des équipements

Chacun de ces grand thèmes est divisé en plusieurs critères qui accordent entre 1 et 5 points selon leur importance. Ainsi, la présence de produits d'accueil dans les salles de bain ou de douche (savon, gel, shampoing....) rapporte un point tandis que le respect de la surface minimal des chambres en rapporte 5 points. Cette grille d'évaluation est la même quelle que soit le nombre d'étoiles.

Tous les critères ont un statut établi selon le nombre d'étoiles visées : ils peuvent être « obligatoires » ou « à la carte ». Pour que l'hôtel obtienne le classement qu'il vise, il doit obtenir 100% des critères obligatoires dans sa classe et un certain nombre de points « à la carte » (selon le classement visé, plus le nombre d'étoiles n'est important, plus le nombre de points « à la carte » doit être important)

Ainsi, pour avoir une étoile, il faut 141 points pour les critères « obligatoires » et 24 pour ceux « à la carte » tandis qu'il faut 298 points pour les critères « obligatoires » et 118 pour les critères « à la carte » pour prétendre à 5 étoiles.

Tableau n° 01: Récapitulatif de critères de classement hôtelier

Le tableau ci-dessous récapitule le nombre de critères « obligatoires » et « à la carte » que l'hôtel doit réunir chaque catégorie

Catégorie	1 ^x	2 ^x	3 ^x	4 ^x	5 ^x
Nombre de point à atteindre pour les critères Obligatoire	141	161	177	226	298
Nombre de pont à atteindre pour les critères à la carte	24	45	83	112	118
Nombre de point au total	165	209	260	338	416

Source : www.classement.atout-France.fr

²[www.classification/Magazine cheval/-entreprises.gouv.fr](http://www.classification/Magazine%20cheval/-entreprises.gouv.fr) consulté le 10/10/2018 à 14H : 00

Chapitre II : Le classement hôtelier international

Il ya cependant une certain tolérance concernant les critères « Obligatoire », allant jusqu'à 5% des points de la catégorie. Si l'hôtel ne répond pas à des critères « Obligatoire », il doit compenser les points perdus en obtenant trois fois plus de ponts « **à la carte** ».

Par exemple, si un hôtel ne remplit pas des critères obligatoires qui lui font perdre 5points, il peut tout de même obtenir son classement s'il a 15points supplémentaires grâce à des critères « à la carte »s'il vise une étoile, il devra donc avoir au minimum 39 points « **à la carte** »

Finalement, concernant les critères, nous pouvons partir du principe que les « obligatoires »sont ceux qui, dans chaque catégorie, représentent le minimum que le client est en mesure d'attendre .A l'inverse, les critères « à la carte » sont du bonus que l'hôtel peut proposer et ils peuvent être très variés. Voici quelques exemples de critères « à la carte »

Des aménagements extérieurs tels qu'un jardin ou un parc d'au moins 200m² ou encore une terrasse privée pour les chambres

- Des équipements collectifs tels que climatisation dans différentes salles de l'hôtel (hall, salle de petit-déjeuner...), un parking ou un garage privatif :
- Des équipements dans la chambre, (un lecteur DVD, des jeux vidéo...), sanitaires (présence d'une douche et d'une baignoire, de WC indépendants...) ou autres (présence du nécessaire se repassage, d'un judas à la porte, des prise de courant près du lit ...)
- Des Zones de loisirs comme un tennis, un mini-golf, un billard, un spa, une piscine ou même une plage.
- Des services comme une laverie, des soins esthétiques ou encore un coiffeur
- Des adaptations pour les personnes en situation de handicap, comme des fauteuils roulants à disposition ou des équipements avec des grosse touches dans les chambres (télécommande, téléphone).

Chapitre II : Le classement hôtelier international

- Un soin particulier de l'environnement, avec l'utilisation d'ampoules à basse consommation ou la formation à la gestion économe de l'énergie, de l'eau et de déchets...³

Tableau n° 02 : Évolution des normes de classement hôtelier entre 1986 et 2008

	Norme de 1986	Norme de 2008
Norme de chambre Minimum	0* : 5 chambre minimum 1* : 7 chambre minimum 3* : 10 chambre minimum	Minimum de 6 chambres toute catégorie confondue
Catégorie	0 à 4*	1* à 5*
Durée d'attribution	Illimitée	5 ans
Le référentiel de classement	Nombres de critères	
	30	240
	Types de de critères	
	Equipement	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Equipement ▪ Etat et propreté ▪ Exigence de qualité de services normés ▪ Accessibilité et développement durable
Organisme d'inspection	DDCCRF	Cabinet de contrôle accrédité par le cofrac et sélectionné par l'hôtelier
Types de visites	Déclarée	<ul style="list-style-type: none"> ▪ 1 à 3*étoiles : déclarée ▪ 4 et 5* étoiles : déclarée et précédée d'une visite mystère
Emission de l'avis	Instruction	Organisme de contrôle accrédité

³ Op.cit.

Chapitre II : Le classement hôtelier international

	DDCCRF	sur la base du respect du nombre de points
Décision d'attribution	Préfet de département	Préfet de département suite à la confirmation des services préfectoraux de la validité du dossier
Procédure d'attribution	Demande en préfecture Visite de la DDCCRF Passage du CDAT- décision du préfet	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Commande de la visite de contrôle ▪ Visite de contrôle par le cabinet ▪ Demande en préfecture ▪ Décision du préfet
Périodicité de révision	Pas de périodicité	Au moins une fois tous les 5 ans
Communication officielle	Pas de communication officielle	Communication des établissements par le site ATOUT France

Source : www.atout.france

Section 02 :La nouvelle classification hôtelière

2.1. Les grands axes de la reforme

2.1.1Le classement sera volontaire

Souvent perçue comme obligatoire par les hôteliers parce que réalisée par la direction Régionale de la concurrence ; de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ; la procédure de classement est désormais volontaire.

Les hôteliers demandent leurs classements hôteliers.

Selon la loi n°2009-888 du 22 juillet 2009 de développement et de modernisation des services touristiques qui à instaurer une nouvelle procédure de classement des hôtels de tourisme dans laquelle les hôteliers demandent un nouveau classement pour obtenir leurs

Chapitre II : Le classement hôtelier international

étoiles selon les nouveaux critères, l'exploitant doit produire un certificat de visite délivré par un organisme évaluateur .

2.1.2 Le classement sera révisé tous les cinq ans

C'est une évolution majeure par rapport système de l'ancien classement.

En effet ;pour éviter de tombé dans les erreurs précédentes(des normes révisé tous les 20 ans en moyenne) il est prévu que le référentiel soit examiné tous les 5 ans afin de mieux prendre en compte les demandes des clients et s'adapter aux évolutions du marché. Les hôtels seront réévalués tous les 5 ans.

2.1.3 Le cout du classement sera pris en charge par les professionnels

Le recours à des cabinets privés pour évaluer la qualité de l'établissement et la prise en charge par l'hôtelier du cout de l'audit sont les grandes innovations de cette nouvelle procédure.

Le cout d'un audit tout dépend la catégorie de classement d'un établissement hôtelier.

Cependant ; si un établissement est recalé ; par exemple à la classification 3 étoiles ; il devra commander un nouvel audit en vue ; d'être classé en 2 étoiles.

2.1.4 La gamme des classements s'étalera de 1 ère à la 5ème étoile.

Les nouvelles normes de classement ont pour objectif de renforcer la compétitivité du secteur hôtelier en contribuant à l'amélioration des performances qualitatives et

Commerciales.

Désormais ; il existe 5 catégories allant de la première étoile à la cinquième étoile ont disparu les catégories 0 étoile, ainsi que la catégorie 4ème luxe , en raison de son manque de lisibilité par la clientèle étrangère.

2.1.5 L'organisme évaluateur accrédité

Sera chargé de sélectionner les réseaux d'audit spécialisés dans l'hôtellerie.

Chapitre II : Le classement hôtelier international

Dans le cadre du nouveau classement hôtelier ; un organisme évaluateur sera en charge de nommer les cabinets d'audits qui évalueront les hôtels souhaitant obtenir le nouveau classement. L'établissement hôtelier a le libre choix de l'organisme évaluateur accrédité. Le contrôle de l'établissement est déclaré pour le 1* et 3* et il est complété d'une visite mystère pour les 4 et 5*.

2.1.6 Le classement attribué par l'état qui doit en demeure le garant

Même si les évaluations sont faites par des cabinets d'audits privés ; au final ce sera toujours l'état en la personne du préfet qui validera ou non le classement et l'établissement ce n'est qu'après avoir vérifié soigneusement son dossier que la préfecture informera l'hôtelier de sa décision par arrêté préfectoral.⁴

⁴www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2009/7/22/ECEX0828955L/jo/texte consulté le 10L
Alias: <https://www.legifrance.gouv.fr/eli/loi/2009/7/22/2009-888/jo/texte>

Chapitre II : Le classement hôtelier international

Tableau N°03 : Récapitulatif des étapes de classement

Ce tableau détaille le processus de classement hôtelier

Qui ?	Quoi ?	Délais réglementaires
Exploitant ou propriétaire d'un hébergement	Commande la visite de contrôle auprès de l'organisation de son choix	
Organisme de contrôle accrédité	Réalise la visite de contrôle et remet à l'exploitant ou au propriétaire de l'hébergement le rapport de contrôle	Rapport de contrôle remis sous 15 jours
Exploitant ou propriétaire d'un hébergement	Adresse de dossier de demande de classement à la préfecture du département. Dossier comprend le formulaire de demande de classement et le rapport de contrôle complet	
préfecture	Prend la décision de classement (arrête de classement)	Sous 1 mois
ATOUT FRANCE	Publie l'établissement classé après réception du dossier complet par la préfecture de département	

Source : www.classement.atout-France.fr

2.2 Le classement hôtelier de 1 à 5 étoiles

Les différentes étapes pour obtenir le nouveau classement de votre établissement hôtelier

2. 2. 1 Pré-diagnostic

Après validation de devis, l'hôtelier doit retourner signer avec le pré-diagnostic dûment complété par ses soins.

Le cabinet peut guider les propriétaires des hôtels pour remplir ce document. Demandé à recevoir le pré-diagnostic en même temps demander un devis.

2. 2. 2 La programmation de la visite d'inspection

- Visite déclarée de 1 à 3*
- Planification de la visite d'intervention et des contacts sur place qui accompagneront l'inspection.
- Pour les 4 et 5* : planification d'une période d'inspection. Une visite mystère (dîner, nuit, petit déjeuner) et réaliser à une période définie lors de la commande.

2. 2. 3 inspection de l'établissement de 1 à 3 *

- L'inspecteur se présente et réalise (avec le contact préalablement défini) l'inspection des parties communes, l'échantillonnage de chambres et des points de contrôle correspondant au classement demandé.
- Visite mystère 4 à 5 * : dîner, room- service, nuitée, petit déjeuner.
- Inspection des points de contrôle de la visite mystère.
- Le lendemain matin, idem que pour la visite déclarée : l'auditeur de cabinet se présente et demande à rencontrer le directeur/trice de l'hôtel afin de vérifier et compléter les éléments obtenus lors de sa visite mystère, par des examens documentaires, visuels et fonctionnels. à l'issue de l'audit, les points de non-conformité observer pendant l'inspection son abordés en réunion de clôture.

2. 2 .4 Certificat de visite et rapport

Sous 15 jours, in Auris remet son rapport sous format papier et numérique.

Si l'avis est favorable au classement souhaité, l'hôtelier a trois mois pour envoyer – sous format papier et électronique-le rapport de l'inspection (grille de contrôle, l'attestation de visite et le formulaire de demande de classement (ex :atout France) suivant la législation spécifique .si l'avis pour la catégorie demandée est défavorable et que les critères nécessaires sont validés, le cabinet s'engage à réaliser le rapport pour la catégorie inférieure, sans réaliser de contre-visite.si l'hôtels souhaite maintenir la catégorie de départ mais n'est pas parvenu à rassembler le nombre de points nécessaire une contre-visite sera alors organisée pour valider les points manquants après correction de l'hôtels.

Certains critères pourront être validés par simple échange documentaire.

2.2.5 Arrêter de classement à adresser à atout France

Sous un mois atout France adresse à l'hôtelier l'arrêter de classement de l'établissement valable 5 ans.

La demande de classement se fait à partir de la plateforme (ex : atout France)

Figure n°08 : Récapitulatif des étapes de classement des hôtels

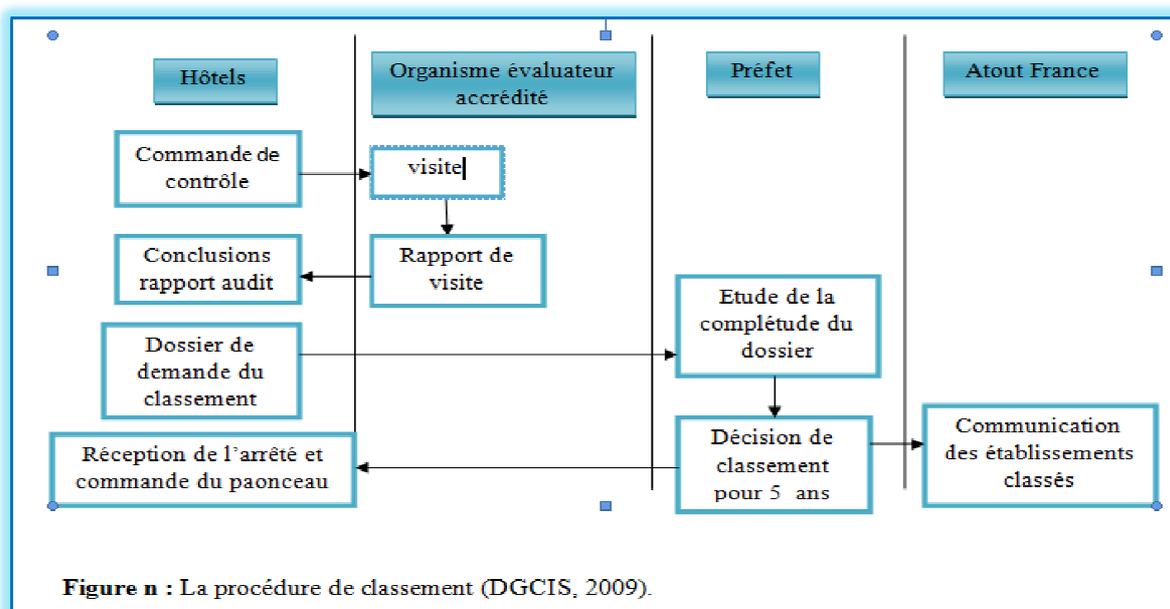


Figure n : La procédure de classement (DGCIS, 2009).

Source : www.classement.atout-France.fr

2. 3 Les objectifs de la nouvelle classification hôtelière

2.3.1 Réactualiser le référentiel qui datait de 1986

« Cela fait 22 ans que la grille n'avait pas été changée ! on n'en pas de rappeler

Que les éléments de contexte ayant prévalu aux choix des critères à l'époque, ont largement évolué depuis ». (NOVELLI, 2008)

Cet extrait est issu du discours d'Hervé Novelli, secrétaire d'État chargé du tourisme le 17 décembre 2008 en présence des présidents des syndicats hôteliers, du président de la caisses des dépôts et du président d'Oseo.

En effet, le dernier référentiel datait de 1986 et les attentes de la clientèle ont depuis

Bien changé. Le classement hôtelier était essentiellement fondé sur des critères de surfaces, de niveau d'équipement alors que le niveau de services était réduit à son minimum.

2.3.2 Moderniser les infrastructures du secteur hôtelier

Contrairement au référentiel précédent, le classement ne se conçoit plus sans étoile.

Autrement dit, le classement s'entend de la 1ère à la 5ème étoile, et le classement en «0 étoile» disparaît.

Le nouveau classement comporte plus de critères obligatoires qu'auparavant, tout

Simplement pour y ajouter l'exigence de service.

Le client est davantage placé au cœur du dispositif avec un référentiel qui détaille les outils d'information devant être proposés aux clients. De plus, le référentiel doit être clairement porté à la connaissance des clients en leur donnant la possibilité d'exprimer des réclamations auprès de l'organisme en charge de la gestion du classement.

La nouvelle grille valorise désormais les hôtels fournissant des services additionnels comme par exemple un room service disponible 24h/24, un traitement privilégié de la réservation ou encore des services en accord avec la préservation de l'environnement comme la Gestion économe de l'eau ou le retraitement des déchets.

Chapitre II : Le classement hôtelier international

La capacité de répondre aux attentes spécifiques de la clientèle internationale devient un élément particulièrement important à soigner. (Exemple : Proposer de la documentation en anglais, un espace affaire).

De plus, il est apparu à la fois évident et indispensable d'intégrer une série de services en adéquation aux modes de vie actuels, comme par exemple l'accès à internet, le choix entre la douche et le bain, ou bien la mise à disposition de prises de courant à la fois près du lit et du bureau pour des clients nomades suréquipés d'appareils de communication.

Enfin, cette montée en gamme se retrouve dans les critères fondamentaux comme la propreté. Tout équipement pris en compte dans le classement ne peut être validé que propre et en bon état. La propreté est particulièrement vérifiée sur les points importants comme la literie, la chambre, tous les espaces communs et de restauration.

2.3.3 Gain de lisibilité à l'offre à l'international

Hervé Novelli n'a reconnu que l'ancienne classification de 1 à 4 étoiles, avec un «4 étoiles «Luxe», manquait de lisibilité et handicapait l'hôtellerie haut de gamme dans son développement à l'international «à l'heure où les leviers de croissance de l'économie du tourisme sont notamment à rechercher à l'étranger». (NOVELLI, 2008)

En effet, la clientèle d'affaires étrangère, ciblée en priorité par cette catégorie «5Étoiles», dispose d'un pouvoir d'achat important qui stimule l'industrie touristique française.

L'autre avantage de la nouvelle classification est d'aligner la France sur ses principaux concurrents qui disposaient déjà d'une cinquième étoile comme l'Angleterre, l'Allemagne ou la Suisse.

«Développer un tourisme à forte valeur ajoutée par le biais de ce nouveau référentiel va permettre à la France, première destination mondiale mais seulement troisième en valeur, d'augmenter les revenus générés par l'activité touristique», a souligné le secrétaire d'Etat au tourisme. (NOVELLI, 2008)⁵

⁵www.tendancehotellerie.fr/articles-brevs/le-client-d-hotel/270-article/inauguration-par-herve-novelli-des-nouvelles-plaques-de-classement-hotelier-a-l-hotel-caron-a-paris-aujourd-hui

2.3.4 Un référentiel de classement étendu (ATOOUT France, 2009)

Comme nous l'avons vu précédemment, le référentiel de 1986 établissait une liste d'une trentaine de critères relatifs principalement à l'équipement de l'hôtel. Le nouveau référentiel propose plus de 240 points de contrôle répartis cette fois-ci en trois grands chapitres :

- **Les équipements** : surfaces plus spacieuses, équipements multimédias.
- **Les services aux clients** : la pratique des langues étrangères, l'accueil, la qualité du service lors de la réservation.
- **L'accessibilité et le développement durable** : l'accueil des personnes à mobilité réduite, recyclage, respect des pratiques environnementales.

La combinaison des critères obligatoires et optionnels est conçue pour permettre la prise en compte de l'identité de chaque établissement et de son positionnement commercial (Géographique, de caractère, affaires ou familial).

Le référentiel est révisé tous les cinq ans ce qui permet d'avoir des normes évolutives qui s'adaptent au marché et aux nouvelles attentes des clients.

2.4 Les points clés par catégorie (ACFCI, 2009), (ATOOUT France, 2009)

Le nouveau référentiel offre désormais une garantie de qualité aux clients avec des

Standards très précis selon les catégories :

2.4.1 L'hôtellerie Economique (1*)

Les établissements de cette catégorie offrent un équipement minimal fonctionnel, adapté pour accueillir principalement une clientèle francophone, recherchant avant tout un bon prix.

- Accueil physique garanti au moins 8 heures par jour.
- Espace de vie (hall d'accueil, espace bar, salle de petit déjeuner et salons) : 20 m² minimum.

Chapitre II : Le classement hôtelier international

- Surface chambres: single : 8m² / double : 9m² (inchangé).
- Lavabo dans toutes les chambres (inchangé)
- Une salle de bains ou de douche + WC pour 8 chambres.
- Sensibilisation des collaborateurs à la gestion économe des déchets, de l'eau et de l'énergie: obligatoire pour toutes les catégories.

2.4.2 Hôtellerie de milieu de gamme (2* et 3*)

Dans cette catégorie, le niveau de confort et d'équipement est plus important, adapté à une clientèle internationale.

2.4.2.1 Hôtels de milieu de gamme (2*)

- Accueil physique garanti 10 heures minimum/jour par une personne pratiquant une langue officielle européenne.
- Espace de vie : 30 m² minimum.
- Surface des chambres: single : 8m² / double : 9m² (inchangé).
- Salle de bains ou de douche + WC communs pour 4 chambres/ ou salle de bains ou de douche + WC dans 75 % des chambres.
- Acceptation du paiement par carte de crédit.

2.4.2.2 Hôtels de milieu de gamme (3*)

- Accueil physique garanti 12h/jour par une personne pratiquant une langue officielle Européenne
- Espace de vie : 50 m² minimum
- Surface des chambres (sanitaires compris) : single : 11,5m²/double : 13,5m² (+ 1m²)
- Service de boissons non alcoolisées pendant les horaires d'ouverture de l'accueil.

2.4.3 Hôtellerie Haut de gamme (4* et 5*)

- Ces catégories offrent un accueil et une attention particulière aux clients, adaptés à la
- Clientèle internationale à fort pouvoir d'achat.

2.4.3.1 Hôtels de haut de gamme (4*)

- Présence des personelles 24h/24 si plus de 30 chambres (sinon 12h) pratiquant Langue officielle européenne
- Espace de vie : 70 m² minimum
- Surface des chambres (sanitaires compris) : single : 14 m² / double : 16 m² (+ 1m²)
- Site internet traduit au moins en une langue étrangère
- Chambres équipées tout confort (accès internet et chaînes internationales, bureau, Climatisation)
- Intégration de critères qualitatifs dans l'accueil

2.4.3.2 Hôtels de haut de gamme (5*)

- Présence des personelles 24h/24 si plus de 30 chambres (sinon 12h) pratiquant deux Langues étrangères dont l'anglais
- Espace de vie : 90 m² minimum
- Surface des chambres (sanitaires compris) : single : 20 m² / double : 24 m²
- Services personnalisés (room-service, blanchissage,...).
- Possibilité de dîner à l'hôtel 5 jours / 7 jours

2.5 Les enjeux du classement hôtelier révisé en 2015 (qualifier l'offre)

De nombreuses améliorations permettent d'adapter les critères aux nouvelles attentes des clients, aux nouveaux standards internationaux en matière d'offre hôtelière ainsi qu'aux nouvelles technologies...

Cette adaptation en continu des critères est indispensable pour qualifier l'offre car :

C'est un signe officiel de reconnaissance au plan international d'une promesse d'offre de service normée en fonction de catégorie * et répondant aux standards internationaux;

C'est un signe d'attractivité pour la Destination de la France et de ses territoires qui n'auraient pas de visibilité sans un parc hôtelier qualifié permettant de générer des flux touristiques.⁶

⁶Op.cit.

2.5.1 La méthode de travail pour la première révision du classement intervenue en 2015

La première révision de 2015 a été menée par la Direction générale des entreprises du printemps à l'automne 2015 –en collaboration avec Atout France qui conçoit les tableaux de classement (article L 141-2 du code du tourisme).La concertation a été élargie, par rapport à celle de 2009, plusieurs groupes de travail ont été mis en place regroupant les syndicats professionnels et des représentants de groupes hôteliers, des institutionnels assurant la promotion de la Destination France (Office de tourisme de Paris, comité régional du tourisme d'IDF, CCI France...), les organismes évaluateurs de la conformité et le COFRAC (comité français d'accréditation) ainsi que des associations de consommateurs

2.5.2 Bilan 2009-2015 : une tradition de fort attachement du secteur hôtelier au classement officiel

Le retour d'expériences a montré que le dispositif de 2009 a donné globalement satisfaction mais que certaines faiblesses méritaient d'être corrigées pour en renforcer l'efficacité. Avec un taux de 90 % du parc hôtelier classé en nombre de chambres, le bilan est positif. Cette réussite démontre l'attachement des professionnels au classement hôtelier promu par les pouvoirs publics, d'autant plus à souligner qu'il s'agit d'une démarche volontaire.⁷

⁷[www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/tourisme/hebergement/miseajour_siteDge_Hotels_revision2015valideEmma2\(1\).pdf](http://www.entreprises.gouv.fr/files/files/directions_services/tourisme/hebergement/miseajour_siteDge_Hotels_revision2015valideEmma2(1).pdf)

⁷<https://www.legifrance.gouv.fr/affichCodeArticle.do?idArticle=LEGIARTI000025576875&cidTexte=LEGITEXT00006074073>

Chapitre II : Le classement hôtelier international

Figure n°09 : État des lieux au premier avril 2016 en France

Etat des lieux au 1 ^{er} avril 2016						
Catégorie de classement /étoiles	1*	2*	3*	4*	5*	
Nombre d'hôtels classés	711	5 381	6 047	1 729	323	14 191 hôtels au total
Pourcentage du parc classé	5%	38%	43%	11%	3%	81% du parc en 2* et 3*

Source :www.entreprises.gouv.fr

2.5.1.1 Les axes d'évolution de la révision 2015

- 39 points non compensables sur les critères de propreté et de confort.
- D'autres critères adaptés (voir zoom sur les exigences renforcées).
- une distinction plus nette entre les 3*, 4*, 5*.
- un lien renforcé entre classement et PQT. Le classement hôtelier est toujours exigé pour obtenir le label Qualité Tourisme TM, la démarche PQT est valorisée en cotation optionnelle.

Figure n°10 : Segmentation de l'offre (la montée en gamme)

Cette figure représente l'évolution de la grille de classement hôtelier entre l'année (2009 et 2015).

Catégorie d'étoiles	Grille 2009			Grille 2015			Ecart 2009/2015	option
	Points relatifs aux des critères	tranche segment	option	obligatoires	tranche segment	option		
1 étoile	141 pts		24 pts	195 pts		+44 pts	25 pts	
2 étoiles	161	+20 pts	45	232	+37pts	+71 pts	47	
3 étoiles	177	+16pts	83	257	+25pts	+80 pts	87	
4 étoiles	226	+49 pts	112	334	+77pts	+108 pts	109	
5 étoiles	298	+72pts	118	397	+63pts	+99 pts	118	

Source :www.entreprises.gouv.fr

A. LES EXIGENCES RENFORCEES

Les moyens mis en œuvre de la révision 2015 (les exigences renforcées du tableau de classement).

A.1 Les critères

A.1.1 L'accès à Internet

- Mise à disposition du Wifi dès la 2ème étoile.
- Bonification de points pour le wifi gratuit.

A.1.2 Numérique

- Valorisation des nouvelles technologies.
- En chambre : tablettes tactiles, vidéos à la demande.
- Obligation d'un site internet dès la 1ère étoile.
- Contenu du site internet mis à jour (tarifs, prestations...).
- Réservation possible depuis le site internet de l'hôtel.
- Site internet « responsive » en 5*
- Journaux d'informations numériques

A.1.3 Langues étrangères

- Site internet en une langue étrangère dès la 2ème étoile, en deux langues étrangères pour les 5* ;
- Valorisation de la pratique des langues étrangères

A.1.4 Le statut des critères

9 critères obligatoires non compensables (rédhibitoire à un classement si non remplis)
= état, propreté, confort :

Notamment ceux relatifs aux chambres (sol, murs, plafond), aux sanitaires, aux équipements et mobiliers, au linge de lit et la literie, 58 critères à justifier obligatoirement :

Notamment accès à internet, lit pour bébé, fonctionnement de l'éclairage, occultation opaque extérieure, ascenseurs, propreté du spa, bouilloire propre en fonctionnement, journaux d'information, surface majorée des chambres.

12 critères à justifier en situation réelle = test obligatoire en visite mystère qui consiste à vérifier le caractère effectif d'un service, notamment :

Confort acoustique, service couverture, « room service, informations données au client, cette visite mystère est différente de celle d'»une démarche qualité qui est un « outil client » et de management d'un processus d'assurance qualité.

A.1.5 Tranche de segment

Écart entre 2 catégories * : exemple la différence entre le nombre de points supplémentaires à atteindre entre un hôtel 2* et 3* est = à 25 pts, entre un 3* et 4* est = à 77 points.

A.2 La distinction Palace au monde

Figure n°11 : Symbole de la distinction palace



Source : www.atout.france.fr

Créé en novembre 2010, la distinction Palace a pour but de mettre en valeur l'hôtellerie française. Une hôtellerie d'exception qui constitue une des spécificités du tourisme français. La distinction Palace permet de faciliter la valorisation des établissements sur la scène Internationale. Elle contribue ainsi au rayonnement de la culture française et à l'attractivité de la destination France.

Cette distinction est attribuée pour une durée de 5 ans. Même pas labellisés *Palace* et qu'ils n'ont rien d'un *Palace*.⁸

⁸ Op.cit.

A.2.1 Présentation du palace

Qu'est-ce qu'un Palace ?

Créé en 2010, la Distinction *Palace* doit « permettre de valoriser ces établissements sur la scène internationale vis-à-vis d'une offre concurrente de plus en plus importante. Plus globalement, elle doit contribuer au rayonnement de la culture française et à l'attractivité de la destination France. » Selon la définition « **d'Atout France** »

Pour le Larousse, un Palace est un « hôtel de grand luxe ». Il y aurait donc des hôtels de luxe et de grand luxe. Si vous étudiez l'origine du mot Palace, utilisé aussi en Angleterre, l'origine du mot prend son sens dans le latin avec le mot palatium. Le mot palatium, provient de Palatinusmons, mont Palatin, sur lequel Auguste fit construire son palais. Le mot est lié à un caractère historique. Le Palace fait donc référence au « Palais ».

Pour Leonardo Antonio Sforza, architecte, « un Palais est sur le plan architectural, le lieu où il y a la rencontre entre l'histoire, l'art et l'architecture. La hauteur des plafonds, les volumes, les lumières, les précieux détails décoratifs, la richesse des matériaux et du mobilier, la présence d'œuvres d'art, l'architecture des façades, contribue à "l'esprit palace". Les grands hôtels construits entre le xix^{ème} et le xx^{ème} siècle ont fait appel aux meilleurs architectes et artistes de l'époque.

A.2.2 La distinction française Palace et dans le monde

A.2.2.1 Les palaces en France

Qu'en est-il la distinction palace ?

24 hôtels bénéficient maintenant de la distinction Palace en France. Avec les rénovations et les prochaines ouvertures annoncées pour les prochaines années, ce chiffre pourrait atteindre la trentaine d'hôtels. À ce rythme, le label qui devait mettre en avant la rareté, l'unique, l'exclusivité se banalise et réunit des hôtels qui parfois ont peu de choses en commun sur le plan historique, de la construction du bâtiment, et même au niveau des services...

Atout France qui délivre la distinction Palace après la consultation d'un jury.

Chapitre II : Le classement hôtelier international

La création de cette distinction Palace en 2010, Le Plaza Athénée, le Ritz, le George V, Le Bristol, étaient déjà reconnus comme des Palaces et parmi les plus beaux hôtels de luxe dans le monde ».

Les enjeux de ces palaces sont d'être complets chaque jour et d'accueillir avec excellence leurs hôtes dans leurs plus belles chambres et suites. Pour ces grandes Maisons, il est légitime de se demander en quoi cette distinction leur apporte des clients supplémentaires alors qu'ils sont déjà reconnus comme des Palaces aux yeux de leurs clients et c'est ce qui est le plus important. La clientèle qui s'intéresse à ces grandes maisons savent distinguer les palaces des hôtels récents.

La distinction Palace est également vue comme une récompense et une reconnaissance du travail accompli pour ces jeunes hôtels. Certains créent d'autres hôtels moins luxueux qui bénéficient quasiment du même nom pour bénéficier ainsi indirectement de la portée du Label Palace. Un tel label crée de la valeur et c'est un élément différenciant en province. Cette distinction crée des rivalités et des jalousies de toute part entre les hôtels. Pour certains c'est le graal à obtenir à tout prix.⁹

⁹ Op.cit.

A.2.2.2 Les palaces en Algérie

- **Le Palace Appart Hôtel à Bordj El Kiffan**



Le Palace Appart Hôtel est une résidence hôtelière située sur la commune de Bordj El Kiffan dans la wilaya d'Alger. Palace Appart Hôtel ★★★

- **Les chambres**

La résidence hôtelière est composée de 54 chambres modernes disposant chacune de tout l'équipement adéquat comme la TV, l'internet, un coin cuisine avec un four à micro-ondes, des plaques de cuisson et un réfrigérateur.

- **La restauration**

Un restaurant gastronomique servant une cuisine du monde est disponible au sein de la résidence. Il est ouvert de 6h à 23h. Le petit déjeuner est gratuit pour les clients de l'hôtel.

- **Bien être**

L'hôtel met à la disposition de sa clientèle un salon de beauté.

- **Business Center**

Chapitre II : Le classement hôtelier international

Pour les professionnels, une salle de conférence et deux salles de réunions tout équipée sont disponible au sein de l'établissement.

- **Le place Renaissance Tlemcen Hôtel**

Figure n° 13 : Palacereconnaissance



Situé sur le plateau de LallaSetti à Tlemcen, cet hôtel 5 étoiles se trouve à seulement 8 km du tombeau de Sidi Boumedien. Il propose de nombreuses installations telles qu'une piscine extérieure avec bain à remous, une boutique de souvenirs et un spa.

L'Hôtel Renaissance Tlemcen propose des chambres et suites spacieuses bénéficiant d'une vue sur la ville ou les montagnes. Chacune est pourvue d'un minibar avec une bouteille d'eau minérale gratuite et certaines disposent d'un balcon privatif.

Les 3 restaurants de l'hôtel proposeront entre autres un petit-déjeuner, une cuisine internationale et des spécialités du Moyen-Orient. Vous y trouverez également un café et un snack-bar barbecue au bord de la piscine.

Une réception ouverte 24h/24 et proposera des transferts en limousine, un service de voiturier ainsi qu'une salle de remise en forme. Un parking privé est disponible gratuitement.

Cet établissement a également été bien noté pour son excellent emplacement à Tlemcen, Les clients en sont plus satisfaits en comparaison avec d'autres établissements dans cette ville.

- Le palace Saint –George

Figure n°14: Palace saint-George



Sur les hauteurs d'Alger, tout le monde continue d'appeler ce palace « **le Saint - George** ». Certaines légendes ne meurent jamais...

Ce palais mauresque transformé en pensionnat de jeunes filles est devenu un palace en 1927, quand l'aristocratie anglaise s'est prise de passion pour la douceur de l'hiver algérois, dont on disait qu'il était bon pour l'asthme. Édith Piaf, Winston Churchill... les personnalités internationales y ont laissé leur empreinte. Son jardin botanique est le plus beau d'Alger après le Jardin d'Essai. Les roses et les jasmins y embaument toute l'année. L'architecte Fernand Pouillon, qui habitait tout près, à la villa des Arcades, l'a rénové en 1982 et lui a ajouté deux ailes pour souligner son style mauresque et lui redonner de sa splendeur passée. L'établissement appartient aujourd'hui à une chaîne d'État. Vous apprécierez d'autant plus son charme délicat que ses prix sont particulièrement abordables pour un palace, avec des chambres très spacieuses, d'un luxe arabisant classique.¹⁰

A.2.3 Les étapes d'attribution de la distinction palace

Etapes pour obtenir la « distinction palace

Première étape

A.2.3.1 Les conditions d'éligibilité à la « distinction palace »

Pour prétendre à l'examen de sa candidature par le Jury, tout établissement candidat doit

¹⁰<http://www.palace-apparthotel.com/cms/index.php/fr-fr> consulté le 09 /11/2018 à 16h :00
www.booking.com/hotel/gr/saint-george-palace.fr.html consulté le 10/11/2018 à 12h:00
www.marriott.fr/hotels/travel/algbr-renaissance-tlemcen-hotel consulté le 15/11 /2018 à 23H : 35 Min

Tout d'abord respecter les conditions d'éligibilité suivantes :

- Avoir débuté son activité il y a au moins 12 mois dans le cas d'une création D'établissement ou 6 mois dans le cas d'une réfection totale d'un établissement Existant ayant entraîné une interruption d'activité d'un an ou plus ;
- Etre classé 5 étoiles ;
- Disposer de chambres ayant une surface minimale :
- De 26 m², sanitaires compris, pour les chambres « 1 personne » (*versus* 20 m² pour un hôtel 5*).
- De 30 m², sanitaires compris, pour les chambres « 2 personnes » (*versus* 24 m² pour un hôtel 5*).
- Des surfaces inférieures aux *minima* requis sont tolérées dans 10 % au maximum des chambres de l'établissement candidat.

Deuxième étape¹¹

A.2.3.2 les critères d'appréciation du jury

Une fois les candidatures déclarées éligibles par ATOUT FRANCE, les membres du Jury

Examinent celles-ci sur la base des éléments d'appréciation suivants :

- Le caractère exceptionnel de la localisation de l'établissement,
- Son architecture (qu'elle soit historique ou de facture contemporaine),
- La taille de l'établissement et de la présence importante de suites,
- L'esthétique, la générosité des lieux,
- La remarquable qualité des équipements et éléments de confort,
- La légende, l'histoire, la personnalité de l'établissement,
- La personnalisation, la rapidité, la précision et la permanence du service,
- L'excellence de la restauration et du bar,
- Le caractère unique de l'établissement,
- L'implication des équipes dans la recherche de l'excellence,

¹¹<https://www.forbes.fr/luxe/la-distinction-francaise-palace/> consulté le 12/11/2018 à 12H : 00

Chapitre II : Le classement hôtelier international

L'exemplarité de la démarche sociétale et environnementale poursuivie par
L'établissement,

La performance économique de l'établissement de nature à distinguer l'excellence du
service.

A.2.4 Les plus beaux palaces au monde¹²

- **Le Palais des Émirats, à Abu Dhabi**

Un des hôtels les plus luxueux construit au coût approximatif de 3 milliards de dollars, l'*emirates palace* présente 394 chambres et suites, 40 salles de réunion et de conférence, une plage de sable blanc, une myriade de bassins et de fontaines, un spa somptueux, du marbre importé de 13 différents pays et plus de 1000 lustres en cristal. C'est comme une petite forteresse de plaisance qui s'enorgueillit également du plus prestigieux port de plaisance du Moyen-Orient. Les personnalités royales, ou ceux qui veulent en ressentir les attraits, peuvent se prélasser dans l'une des nombreuses suites du palais, chacune habillée d'un cadre somptueux convenant à un sultan d'autrefois, mais avec suffisamment de commodités modernes pour plaire aux grands magnats d'aujourd'hui.

Figure n°15 : Le palace des Émirats



- **Le luxueux hôtel Mardan Palace, en Turquie**

Construit en 2009 par le milliardaire russe Telman Ismailov, à hauteur de 1,65 milliard de dollars, le *Mardan Palace Hotel* à Antalya, en Turquie, recèle la plus grande piscine de la Méditerranée (pour 1000 personnes) et se présente comme l'un des hôtels deluxe les plus

¹²www.forbes.fr/luxe/la-distinction-francaise-palace/ consulté le 12/11/2018 à 12H : 00

Chapitre II : Le classement hôtelier international

prestigieux d'Europe. Au-delà des suites scandaleusement somptueuses et des stupéfiants intérieurs ornés de feuilles d'or, de cristal et de marbre italien, il y a aussi dix points de restauration, 17 bars, un spa fastueux et un aquarium encastré rempli de poissons exotiques. Seulement pour la plage, 9000 tonnes de sable blanc furent importées d'Égypte. On peut aussi compter sur un service de majordome particulier 24 heures par jour, 7 jours par semaine

Figure n°16 : Le palace Mardan



- **Le somptueux hôtel Westin Excelsior, à Rome**

Le Westin Excelsior Rome, érigé en 1906, a une impressionnante réputation dans le quartier de la Via Veneto. Bien que la plupart des chambres soient abordables, la pièce de résistance est la Villa La Cupola Suite qui a été « rafraîchie » récemment au coût de 7 millions de dollars. Ce prestigieux cocon de luxe s'étend sur deux étages complets, ce qui en fait la plus grande suite en Italie. Tout en étant équipée des gadgets de haute technologie dernier cri, cette suite est décorée dans le plus grand style ancien avec des coupoles de style cathédral dont les fresques sont peintes à la main. La Villa La Cupola possède sa propre salle de remise en forme incluant sauna, hammam et jacuzzi, de même qu'une salle à manger protocolaire. C'est un incontournable pour qui l'argent n'est pas un problème.

Figure n°17 : Westin Excelsior



Chapitre II : Le classement hôtelier international

- **L'opulent hôtel Burj Al Arab, à Dubai**

Conçue pour ressembler à une voile gonflée, la magnifique architecture du *Burj Al ArabHotel* à Dubaï est l'une des plus photographiées au monde. Toutes les chambres sont de luxueuses suites ultramodernes réparties sur deux étages avec des vues incroyables. Et au-delà des équipements uniques qui surpassent les attentes comme l'héliport attenant et des courts de tennis suspendus, on y trouve une vaste gamme d'options futuristes de restauration et de vie nocturne. Leur concept d'accueil du client est également très complet. Les extras haut de gamme incluent l'enregistrement directement à la suite, des majordomes particuliers sur appels 24/7, une flotte de Rolls Royce avec chauffeur et tous les services de traiteur pour une clientèle de marque très bien nantie qui inclue souvent la royauté.

Figure n° 18 : Hôtel Burj Al Arab



- **L'hôtel Plaza, à New York**

Même si la Grosse Pomme regorge de nombreux hôtels chics et légendaires, *The Plaza* est souvent le meilleur choix pour les dignitaires en transit, en raison surtout de sa Royal Plaza Suite qui s'enorgueillit d'avoir les plus belles vues de Manhattan. La suite, composée de 3 chambres et 3 salles de bain, est conçue dans le plus opulent charme du vieux monde, avec une salle à manger, une bibliothèque, un gymnase, un piano à queue, une cuisine complète (pour les chefs particuliers) et l'office d'un majordome dont les services sont compris. De plus, elle est desservie par son ascenseur privé. Construite en 1907, cette structure iconique a été désignée lieu d'intérêt national en 1969.

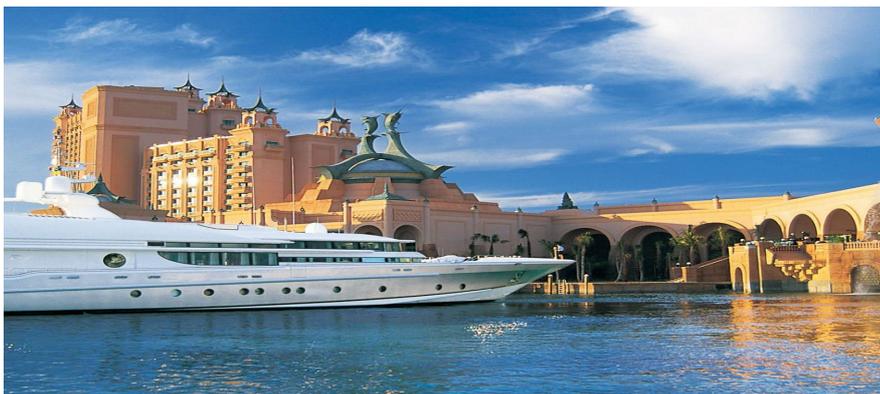
Figure n° 19 : Le palace Plaza



- **L'Atlantis Paradise Island, aux Bahamas, respire le luxe**

Érigé en hommage à la légendaire cité perdue, « l'Atlantis Paradise Island » est un paysage aquatique de 141 acres qui se présente comme la première destination de villégiature de luxe des Bahamas. Mais c'est sa *Royal Towers Bridge Suite* du 23^e qui est vraiment huppée. Elle s'étend sur dix chambres cossues, avec des plafonds de 12 pieds, des fenêtres pleine longueur, qui comprend un piano à queue, deux centres de divertissement, une salle à manger avec un lustre en or 22 carats, des bains à remous et plus encore... y compris un personnel permanent de sept personnes pour répondre à chacun de vos caprices et fantaisies.

Figure n° 20 : Le palace l'Atlantis Paradise Island



- **Le fastueux hôtel Palms, à Las Vegas**

Le Las Vegas Palms est célèbre pour son style flambeur et quelle meilleure façon de se livrer entièrement à la ville du péché que de cabrioler dans une de leurs suites de luxe sur le toit, comme le Two-Story Sky Villa. Elle peut recevoir jusqu'à 250 personnes pour une réception et elle est dotée d'un jacuzzi massif sur le toit qui surplombe la Strip. Ascenseur

Chapitre II : Le classement hôtelier international

privé en verre, lit rotatif, gymnase, sauna, salle de presse, un bar complet et bien d'autres choses font de ce meublé huppé l'endroit pour réaliser le fantasme de vivre dans le style auquel le plus célèbre séducteur du monde est habitué.

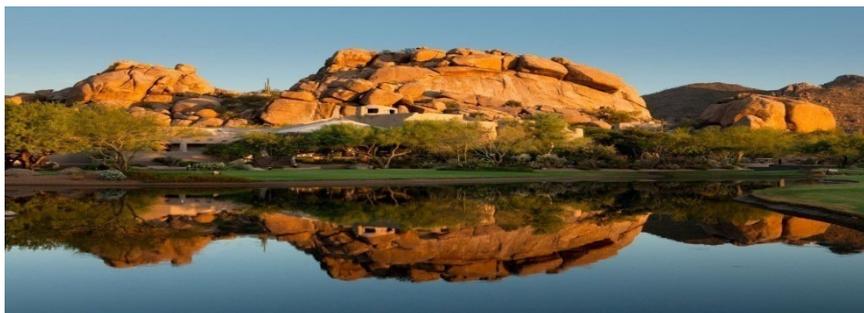
Figure n°21 : Le palace Palms



- **Le magnifique hôtel The Boulders, en Arizona**

Autour d'un golf très prestigieux et non moins fameuse station thermale, le chic décor du Boulders, est laissé à Mère Nature, puisqu'il est impossible de rivaliser avec ces éblouissantes formations rocheuses surréalistes âgées de 12 millions d'années. Étalaé sur 1300 hectares du désert de Sonora, le complexe de soins corporels vous y promet l'ultime rajeunissement naturel. De plus, leurs deux terrains de golf sont de classe mondiale. L'hôtel recèle aussi une super Villa Retreat pour les vedettes en quête d'une retraite fermée dans l'anonymat. La représentante des relations publiques, Deborah Bridges, explique : « Notre clientèle compte parmi les plus riches du monde, mais nous ne sommes pas autorisés à dévoiler l'identité de nos invités de marque tant qu'ils ne sont pas décédés ». Voilà qui dit tout.

Figure n°22 : The Boulders



Chapitre II : Le classement hôtelier international

- **L'hôtel de luxe cuisinart Golf Resort & Spa, à Anguilla**

Développé par les mêmes gens qui ont créé le célèbre robot culinaire, le cuisinart Golf Resort & Spa a été initialement conçu comme terrain de jeu tropical pour son propriétaire, mais il s'est plus tard agrandi pour y admettre des clients. Des chambres de luxe et des villas d'inspiration mauresque parsèment les crêtes massives des plages de classe mondiale d'Anguilla. Le complexe Venus Spa & Fitness de l'hôtel a été rajouté au coût de dix millions de dollars et on vient tout juste d'y adjoindre un parcours de golf d'une valeur de 50 millions, conçu par Greg Norman. Ce confortable refuge est très populaire auprès des célébrités en quête d'un luxe aux pieds nus à son meilleur, loin des projecteurs.

Figure n°23 : Le cuisinart Golf Resort & Spa



- **Le splendide hôtel Secrets Marquis, à Los Cabos**

Inspiré d'une légende céleste de deux anges qui cherchent le paradis sur terre, le hall d'entrée spectaculaire du Secrets Marquis Los Cabos s'ouvre sur la mer agitée comme un temple sur sa création. De magnifiques sculptures commandées tout particulièrement, des chutes d'eau massives, de spectaculaires piscines à débordement et un très beau spa circonscrivent le théâtre où les personnalités de marque adorent venir jouer. (La villa de George Clooney est juste à côté.) Les chambres luxueuses disposent d'un balcon d'où vous pouvez fréquemment repérer des baleines en migration et il y a aussi des villas privées avec piscine particulière. C'est ici que de nombreux dignitaires étrangers séjourneront lors de la réunion du G20 de Los Cabos en juin 2012.

Figure n°24 : Secrets marquis los Cabos¹³



¹³www.at.ambafrance.org/img/pdf/dossier_de_presse_distinction_palace.pdf?6614/0A0C1B959629F1DA4F67E F888E11A294F98257BFconsulté le 12/11/2018 à 12H : 00

Conclusion

Aujourd'hui La classification hôtelière est importante et inévitable pour redynamiser l'offre touristique, en alignant le classement national sur l'offre européenne et internationale, notamment avec la création de la cinquième étoile et de la distinction « Palace ».

Le Classement hôtelier exprime un niveau de confort et de prestations. Ce dernier est réalisé selon des normes très variables d'un Etat à l'autre. Il constitue également une variable stratégique dans la mesure où elle détermine pour partie le type de clientèle et le prix des chambres.

Le classement des hébergements touristique a pour ambition de donner des repères fiables aux consommateurs et ce, quelle que soit la gamme de produit offerte ou la clientèle visée.

De nos jours la clientèle est de plus en plus exigeantes de ce fait, les hôtels doivent en lieu répondre à de nouveaux critères pour obtenir leur classement valable seulement pour cinq ans, en seconde lieu satisfaire les attentes des clients pour mieux les fidéliser.

Chapitre III :

La classification hôtelière en Algérie

Chapitre III : La classification hôtelière en Algérie

Le secteur hôtelier en Algérie régit essentiellement par l'article 48 de la loi n° 99-01 du janvier 1999¹, fixant les règles de construction et d'aménagement des établissements hôteliers, par le décret exécutif N°2000-46 du premier mars 2000², définissant les établissements hôteliers et fixant leur organisation et enfin le décret exécutif N° 2000-130 du 11 juin 2000³ fixant les normes et les conditions de classement des établissements hôteliers en catégories. Ces derniers doivent également répondre aux normes techniques imposées par la réglementation en vigueur qui prévoit, notamment le classement des hôtels en cinq catégories.

Les hôtels algériens sont soumis aux règlements du ministère du tourisme qui les classe par nombre d'étoiles.

La classification hôtelière est tout aussi multiple et hétérogène qu'il existe d'hôtels. Suivant les législations spécifiques des pays, des coutumes de certaines régions, voire même des associations et syndicats hôteliers ; les hôtels sont classés de façon souvent différentes.⁴

¹http://www.invest.caci.dz/fileadmin/template/recueil/pdf/Loi_99-01.pdf

²http://cci-sahel.dz/reglementation/les%20liens/Tourisme/D_cret_ex_cutif_2000-46.pdf consulté le 10/11/2018 à 16 H : 00

³http://www.invest.caci.dz/fileadmin/template/recueil/pdf/D_cret_ex_cutif_2000-130.pdf consulté le 10/11/2018 à 19 h:00

⁴L'hôtellerie le maillon de développement du tourisme algérien/autrice /FERNANE / consulté le 10/10 /2018 à 12 h :00

Section01 : Mode organisationnel et classement hôtelier

1.1 Définition des concepts

1.1.1 L'hôtel

Est une structure d'hébergement aménagée pour le séjour et, éventuellement, pour la restauration des clients.

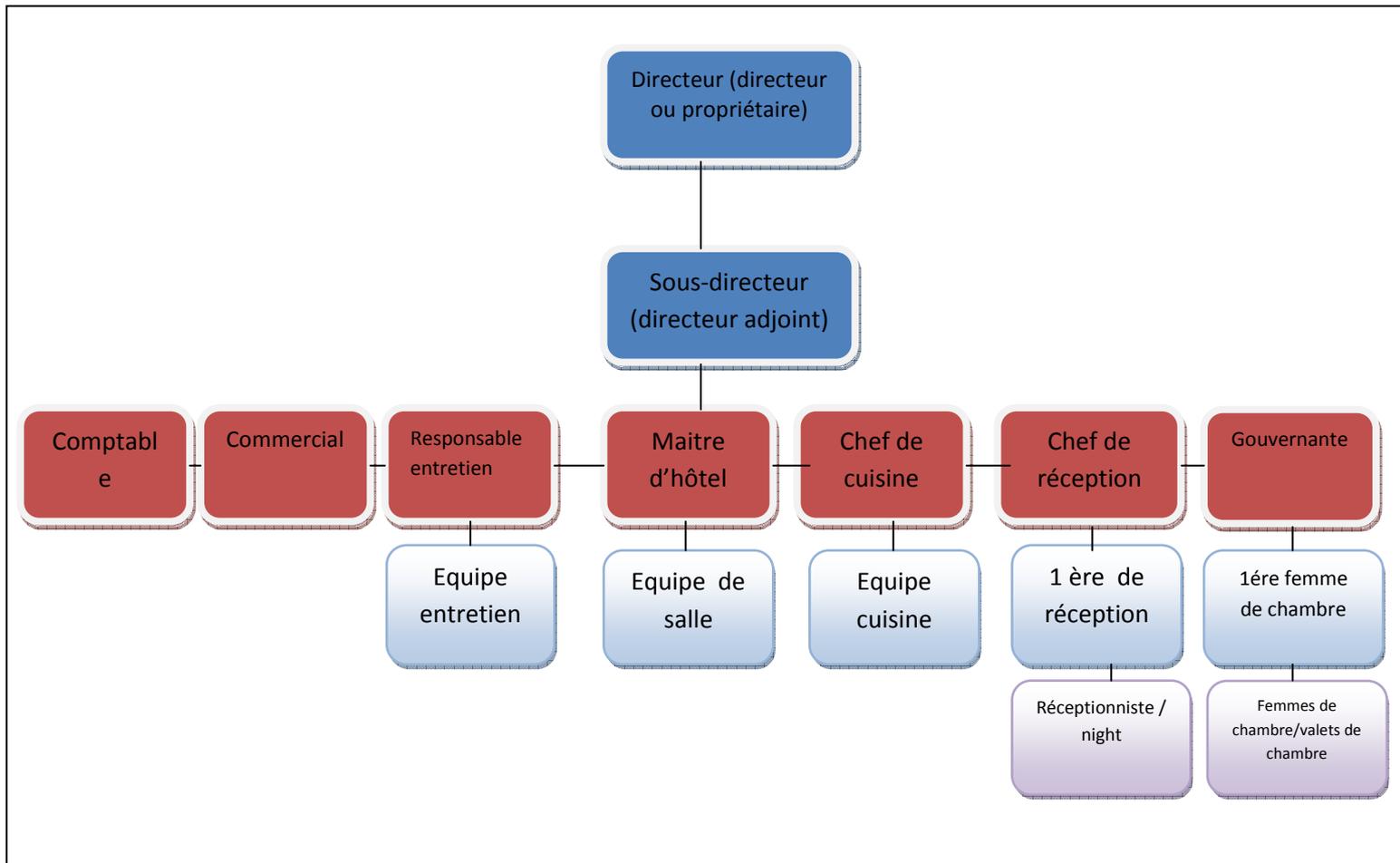
Les hôtels sont classés en six (6) catégories :

- 1ère catégorie; 5 étoiles,
- 2ème catégorie 4 étoiles,
- 3ème catégorie 3 étoiles,
- 4ème catégorie 2 étoiles,
- 5ème catégorie 1 étoile,
- 6ème catégorie sans étoile (non classé).

Qui sont, loués à une clientèle effectuant un séjour d'une semaine à un (1) mois mais qui n'y élit pas domicile.⁵

⁵OP.CIT.

Figure n°25 : Organigramme d'un hôtel



Source : www.tic-et-tac.com » BEP » hébergement

1.1.2. L'activité hôtelière

Est considérée comme une activité hôtelière toute utilisation, à titre onéreux, d'infrastructure publique ou privée, destinée principalement à l'hébergement ainsi que la fourniture des prestations qui lui sont liées.

Cette infrastructure se compose d'établissements d'hébergement, définis par les articles ci-dessous, qui sont loués à une clientèle effectuant un séjour d'une semaine à un (1) mois mais qui n'y élit pas domicile.⁶

⁶http://cci-sahel.dz/reglementation/les%20liens/Tourisme/D_cret_85-12.pdf Consulté le 15/11/2018 à 14h:00

1.1.3. Les établissements hôteliers⁷

Établissements qui offrent de l'hébergement dans un ou plusieurs immeubles adjacents et qui constituent un ensemble .l'hôtel est un bâtiment aménagé pour loger temporairement des personnes possédant plusieurs espaces aux services des clients.

1.1.3.1. Les types d'hôtels

On peut classer les différents types d'hôtels suivant différents critères ; comme suit :

- Hôtel de tourisme
- Hôtels d'affaire
- Hôtel urbain
- Hôtels en site naturel
- Hôtel en paysage semi urbain

1.1.4 Définition des niveaux de classification des hôtels

Dans l'hôtellerie, il existe des hôtels non classés généralement appelés hôtels de préfecture, et aussi des hôtels classés en plusieurs catégories suivant des normes de confort.

Les hôtels sont classés en six catégories en fonction des normes de confort, et qui sont (l'article 1er de l'arrêté ministériel du 14 février .1986)

- 0 étoile : confort limité.
- 1 étoile : confort moyen.
- 2 étoiles : bon confort.
- 3 étoiles : grand confort.
- 4 étoiles : très grand confort.
- 5 étoiles : haut de gamme.

⁷Op.cit.

1.1.5 Les conditions d'exploitation des établissements hôteliers⁸

La mise en exploitation de structures hôtelières est soumise à autorisation.

Les autorisations d'exploitation de structures hôtelières de Deux (2) à cinq (5) étoiles, sont délivrées par le ministre chargé du Tourisme.⁹

La demande d'autorisation d'exploitation d'une structure hôtelière est adressée en trois (3) exemplaires aux autorités concernées lorsqu'elle émane d'une personne physique, elle doit mentionner l'état-civil, la profession et le domicile du demandeur ainsi que l'adresse du siège de l'établissement hôtelier.

Lorsqu'elle est présentée au nom d'une personne morale, elle doit mentionner la dénomination sociale, la forme juridique, le montant et la répartition du capital, l'adresse du siège social ainsi que l'état-civil et le domicile du ou des représentants légaux, seuls habilités à présenter la demande.

La demande d'autorisation doit être accompagnée des pièces

Suivantes :

1.1.5.1 Pour les personnes physiques

Un extrait de l'acte de naissance du demandeur ainsi que celui du gérant, le cas échéant;

- un extrait du casier judiciaire (bulletin n° 3) datant de moins de trois (3) mois.

Lorsque la demande de l'autorisation émane de personnes de nationalité étrangère, celles-ci doivent, en outre, produire un extrait du casier judiciaire (bulletin n° 3) émanant des autorités judiciaires de leur pays d'origine, délivré depuis moins de trois (3) mois, attestant du fait que le ou les demandeurs répondent dans leur pays d'origine aux conditions de moralité exigées par la législation et la réglementation en vigueur;

⁸Décret n°85-12

⁹Décret exécutif N°2000-46 du premier mars 2000, définissant les établissements hôteliers et fixant leur organisation, leur fonctionnement ainsi que les modalités de leur exploitation

- une copie certifiée conforme du titre de propriété de l'établissement hôtelier ou une copie certifiée conforme de l'acte de location ou de gérance;
- un constat d'huissier de justice déterminant les dimensions et la situation de l'établissement hôtelier;
- une copie de l'autorisation de construction ou d'aménagement telle que délivrée par le ministre chargé du tourisme,
- une copie de l'acte de classement de l'établissement, s'il y a lieu;
- l'attestation d'assurance contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile et professionnelle;
- la justification que le demandeur ou la personne dont il bénéficie de la collaboration permanente et effective satisfait aux conditions d'aptitude définies ci-dessus;
- l'engagement notarié de faire respecter par sa clientèle les valeurs et les bonnes mœurs publiques;
- un rapport prévisionnel d'activité.

1.1.5.2 Pour les personnes morales

Les statuts de la personne morale;

- L'ampliation de la délibération au cours de laquelle ont été désignés le président et éventuellement le directeur général ou le gérant à moins que ceux-ci ne soient statutaires, ainsi que leur acte de naissance;
- La justification que le directeur général ou le gérant statutaire satisfait aux conditions d'aptitude.

Lorsque ceux-ci ne répondent pas à ces conditions, la personne morale doit bénéficier de la collaboration permanente et effective d'une personne physique répondant à ces conditions.

- L'attestation d'assurance contre les conséquences pécuniaires de la responsabilité civile et professionnelle;
- L'engagement notarié de faire respecter par sa clientèle les valeurs et les bonnes mœurs publiques;
- Un rapport prévisionnel d'activité.
- Dans le cadre de l'instruction des demandes d'autorisation, les autorités citées ci-dessus sont habilitées à consulter les organes de sécurité de l'Etat.

Chapitre III : La classification hôtelière en Algérie

Elles peuvent consulter également, lorsqu'elles le jugent nécessaire, les autres administrations et institutions de l'Etat.

- Les autorités prévues ci-dessus sont tenues de répondre dans un délai ne dépassant pas trente (30) jours à compter de la réception de la demande d'autorisation.
- L'autorisation peut être refusée notamment:
 - Si les conditions nécessaires à sa délivrance ne sont pas remplies;
 - si l'enquête menée par les services de sécurité est rendue défavorable ou lorsqu'il y a objection d'une administration ou d'une institution de l'état;
 - Si le demandeur a déjà fait l'objet d'une fermeture définitive de l'établissement.
- La décision de refus doit être motivée et notifiée au demandeur par lettre recommandée avec accusé de réception.
- En cas de refus de la demande d'autorisation, le demandeur peut introduire un recours écrit auprès du ministre chargé du tourisme, en vue
 - Soit de présenter de nouveaux éléments d'informations ou de justifications à l'appui de sa demande.
 - Soit d'obtenir un complément d'examen.

Toutefois, la demande de recours doit parvenir au ministre chargé du tourisme dans le délai d'un (1) mois à compter de la notification du refus.

- La décision accordant l'autorisation mentionne le numéro de cette dernière ainsi que les nom et prénom du titulaire et l'adresse du siège de l'établissement hôtelier s'il s'agit d'une personne physique.

Lorsqu'il s'agit d'une personne morale, la décision accordant l'autorisation mentionne la dénomination et la raison sociale, la forme juridique et l'adresse du siège social, les noms et prénoms du ou des représentants légaux ainsi que ceux de la personne détenant l'aptitude professionnelle, le cas échéant.

- Tout changement survenant ultérieurement dans les éléments de la demande de L'autorisation, doit, sous peine de sanction, être porté à la connaissance des autorités prévues ci-dessus, qui peuvent prendre d'elles-mêmes un arrêté modificatif.
- L'autorisation est incessible et intransmissible.

Toutefois, en cas de décès du propriétaire, les ayants-droit peuvent,

Poursuivre l'exploitation à charge pour eux de se conformera aux dispositions, du présent décret dans un délai n'excédant pas douze (12) mois à compter de la date du décès.

- Le titulaire de l'autorisation d'exploitation de l'établissement hôtelier est tenu d'entrer en activité dans le délai maximal de six, (6) mois, à compter de la date de sa délivrance.
- Lorsque le titulaire de l'autorisation n'entre pas en activité dans le délai prévu ci-dessus, l'autorité lui ayant délivré l'autorisation est tenue de le mettre en demeure, commencer l'exploitation de l'établissement hôtelier dans un délai de six (6) mois.

Lorsqu'au terme de ce délai celui-ci n'a pas obtempéré aux injonctions prévues à l'alinéa ci-dessus, l'autorité prononce le retrait de l'autorisation, dans les mêmes formes que celles qui ont prévalu à son obtention.

- Les caractéristiques ainsi que la forme de l'autorisation d'exploitation de l'établissement hôtelier sont définies par arrêté du Ministre chargé du tourisme.

1.1.6. Les modalités d'exploitation des établissements hôteliers

Les exploitants des établissements hôteliers sont tenus de garantir la sécurité des clients et de leurs biens qu'ils acceptent dans leurs établissements conformément à la législation en vigueur.

Ils doivent disposer de personnels d'aspect physique net et vêtus d'une tenue professionnelle adéquate et en parfait état de propreté lors de leur service.

- Les exploitants des établissements hôteliers sont tenus de ne dévoiler aucune information sur l'identité de leurs clients, sauf lorsqu'ils sont requis par les services de sécurité.

Ils sont tenus de se soumettre aux inspections inopinées des agents chargés du contrôle ou de tous autres agents légalement habilités et de leur Présenter tout document lié à l'objet de leur activité Les tarifs de location des chambres et la consommation d'aliments et de boissons doivent être affichés à l'entrée des établissements hôteliers, aux bureaux de réception et de caisse, dans les chambres et les salles de restauration, conformément à la réglementation en vigueur et au règlement intérieur.

Chapitre III : La classification hôtelière en Algérie

Les propriétaires ou gérants des établissements hôteliers doivent veiller, dans leur exploitation, au respect des règles édictées en matière d'hygiène, de salubrités de sécurité.

Tous les établissements hôteliers doivent disposer d'un registre de réclamations visible, coté, paraphé et contrôlé mensuellement par les services de la direction de wilaya chargée du tourisme.

Le dépôt des effets et objets de valeur des clients dans les

Coffres des établissements hôteliers s'effectue contre un reçu mentionnant l'identité du déposant, la nature et éventuellement, la valeur de l'objet déposé, l'heure et la date du dépôt.¹⁰

Toutes prestations de services fournies par les établissements hôteliers doivent faire l'objet d'une facturation conformément à la réglementation en vigueur en matière de prix.

Les personnes physiques et morales exploitant des établissements hôteliers peuvent continuer leur activité. Elles sont tenues de, se conformer aux dispositions du présent décret dans un délai de six (6) mois à compter de la date de publication du présent décret au Journal officiel de la République algérienne démocratique et populaire.

Le présent décret sera publié au Journal officiel de la république algérienne démocratique et populaire.

Les normes et les conditions de classement en catégories des Établissements hôteliers.

- En application des dispositions de l'article 54 de la loi n° 99-01 du 19 Ramadhan 1419 correspondant au 6 janvier 1999, susvisée, le présent décret a pour objet de fixer les normes et les conditions de classement en catégories des établissements hôteliers.
- Les établissements hôteliers, tels que définis par les dispositions du décret exécutif n° 2000-46 du 25 Dhou El Kaada 1420 correspondant au 1er mars 2000, susvisé, doivent faire l'objet de classement en catégories conformément à des normes telles qu'annexées au présent décret.
- Les demandes de classement des établissements hôteliers doivent être adressées, selon le cas, au ministre chargé du tourisme ou au wali territorialement compétent.

Elles doivent être accompagnées des documents suivants :

¹⁰Op.cit.

Chapitre III : La classification hôtelière en Algérie

- Les photographies des lieux.
- Les copies conformes des plans de projets hôteliers, approuvés par la commission compétente chargée de l'étude des plans de projets hôteliers.
- Une copie conforme de l'autorisation d'exploitation.
- Une copie conforme du certificat de conformité aux règles d'hygiène et de salubrité Publique, délivré par les services de la santé.
- Une copie conforme du certificat de conformité aux règles de sécurité et de lutte contre l'incendie, délivré par les services de la protection civile.
- L'état nominatif du personnel d'exploitation avec ses diplômes, ses

Qualifications et expériences professionnelles.

- Il est créé auprès du ministre chargé du tourisme, une commission nationale de classement en catégories des établissements hôteliers, ci-après désignée "commission nationale" composée comme suit :
- Le directeur chargé des activités hôtelières au ministère chargé du tourisme.
- Le représentant du ministre chargé du commerce.
- Le représentant du ministre chargé de l'intérieur (direction générale de la protection civile).
- Le représentant du ministre chargé de la santé.
- Le directeur général de l'établissement national des études touristiques (ENET).
- Le représentant de la fédération nationale de l'hôtellerie et de la restauration.

Le secrétariat de la commission nationale est assuré par les services de la direction chargée des activités hôtelières au ministère chargé du tourisme.

La commission nationale peut, si elle le juge utile, faire appel, à titre consultatif, à toute personne qui, par ses connaissances techniques ou son expérience, est en mesure de l'éclairer dans ses délibérations.

- Après avis de la commission nationale, le ministre chargé du tourisme prononce, par arrêté, le classement en catégories des établissements hôteliers suivants :

1.1.7. La commission de classement par catégorie

Les hôtels : les catégories "2, 3, 4 et 5 étoiles(Art. 6) est créé auprès du wali, une commission de wilaya de classement en catégories des établissements hôteliers, ci-après désignée une commission de wilaya composée comme suit:

- Le directeur du tourisme de wilaya ou le chef d'inspection de tourisme de wilaya, selon le cas, président;
- Le directeur du commerce de wilaya.
- Le directeur de la réglementation et des affaires générales de wilaya.
- Le directeur de la protection civile de wilaya.
- Le directeur de la santé de wilaya.
- Le représentant du directeur général de l'établissement national des études touristiques.
- Le représentant de la fédération nationale de l'hôtellerie et de la restauration.
- Après avis de la commission de wilaya, le wali territorialement compétent prononce, par arrêté, le classement en catégories des établissements hôteliers suivants :
- Les hôtels : les catégories "sans étoiles et 1 étoile"¹¹

Le secrétariat de la commission de wilaya est assuré par les services de la direction du tourisme de wilaya ou de l'inspection du tourisme de wilaya.

La commission de wilaya peut, si elle le juge utile, faire appel, à titre consultatif, à toute personne qui, par ses connaissances techniques ou son expérience, est en mesure de P éclairer dans ses délibérations.

- Les règlements intérieurs-type de la commission nationale et des commissions de wilaya sont fixés par arrêté du ministre chargé du tourisme.
- La commission nationale et les commissions de wilaya sont chargées de donner un avis sur:
- La conformité des demandes de classement des établissements hôteliers aux normes correspondantes.
- Le reclassement dans une catégorie supérieure ou le déclassement dans une catégorie inférieure des établissements hôteliers.

¹¹OP.CIT.

- Dans le délai de quarante-cinq (45) jours à compter de leur saisine, les commissions créées ci-dessus donnent leur avis sur la base :
- Du dossier technique de l'établissement hôtelier, préparé par leurs secrétariats respectifs.
- du rapport d'inspection effectuée par les services compétents du Ministère chargé du tourisme.
- Des documents justificatifs prévus à l'article(3).
- Le présent décret sera publié au Journal officiel de la république algérienne démocratique et populaire.

(Fait à Alger, le 8 Rabie El Aouel 1421 correspondant au 11 juin 2000).

1.1.7.1. La procédure de classement des établissements de tourisme

Il est institué une commission nationale qui assume leur mission conformément aux critères et normes prévus par les articles (12 et 24).

La commission nationale de classement se prononce sur les demandes de classement d'hôtels dans les catégories I et 2 (4 et 5 étoiles). Elle étudie, en outre, les recours formulée contre les décisions des commissions de classement de wilayas des établissements hôteliers et touristiques. Elle est composée:

- Du ministre chargé de tourisme ou son représentant, président.
- Du représentant du ministre de l'intérieur et des collectivités locales (Protection civile).
- Président du représentant du ministre chargé de la santé publique.
- Président du représentant du ministre chargé du commerce.
- Président du représentant de l'union nationale des petits commerçants et artisans.
- Président du représentant de la chambre nationale de commerce.

1.1.7.2. La commission de classement de wilaya se compose

Du wali ou son représentant (président).

- Du directeur chargé du tourisme.
- Du directeur chargé du commerce.
- Du directeur chargé de la santé publique.

- Du représentant de la protection civile.
- Du représentant de l'union nationale des petits commerçants et artisans.
- du représentant de la chambre de commerce.

1.1.8. Les modalités d'organisation et de fonctionnement de la commission nationale de classement et des commissions de wilaya de classements

Prévues aux articles (45, 46,47, 48,49 ,50) du décret 85-12, ainsi que les procédures de classement seront définies par arrêté du ministre chargé du tourisme.

1.1.8.1. Procédure de contrôle des hôtels en Algérie

A.1 Contrôle et des sanctions

- L'inspection des établissements de tourisme en matière de normes d'exploitation et de la qualité de prestations de services est exercée par les agents de l'administration du tourisme, chargés du contrôle. Cette inspection se fait à toute heure de la journée et de la nuit et sans avis préalable.
- Tout manquement aux dispositions du présent décret, constaté par les agents cités ci-dessus doit faire l'objet d'un rapport adressé aux autorités du tourisme et à l'intéressé.

Dès réception du rapport, les autorités du tourisme mettent en demeure le contrevenant de se conformer aux prescriptions du présent décret dans un délai qui sera fixé par elles.

- Si aucune suite n'est donnée par le contrevenant, les sanctions suivantes seront prises à son égard, graduellement, par le wali jusqu'à la réalisation de l'objet de la mise en demeure:

1° La fermeture provisoire de l'établissement pour une durée de deux (2) Mois.

2° Le déclassement de l'établissement.

3° La fermeture définitive prononcée par le juge compétent, après saisine par le wali.

Ces sanctions sont prononcées sans préjudice des poursuites judiciaires éventuelles ordonnées par les autorités compétentes contre le contrevenant.

A.2. Dispositions diverses

- Les exploitants d'établissements de tourisme sont tenus de se conformer aux présentes dispositions et ce, dans un délai de six (6) mois après la publication du présent décret dans le Journal officiel de la république algérienne démocratique et populaire.

Ce délai peut être prolongé par le wali sur demande motivée de l'intéressé.

- Toutes dispositions contraires au présent décret, notamment celles contenues dans les décrets n° 63-477 du 20 décembre 1963 et 76-80 du 20 avril 1976 susvisés, sont abrogées.
- Le présent décret sera publié au Journal officiel de la république algérienne démocratique et populaire.(Fait à Alger, le 26 janvier).¹²

1.1.9 Mouvement et capacité hôtelière

Tableau n°04 : Capacité lits par catégorie (2015-2017)

Capacité lits par catégorie (2015-2017)

Années	2015	2016	2017
Hôtel 5*	4 242	6 734	6 734
Hôtel4*	1 800	2 810	4 508
Hôtel3*	5 829	7 045	5 678
Hôtel2*	4 605	4 425	4 565
Hôtel 1*	11 295	11 295	11 335
Hôtel Sans étoile	8 533	8 533	8 533
Résidence 2*	384	384	384
Résidence 1*	313	313	313
Motel/Relais 2*	93	93	93
Motel/Relais 1*	30	30	30

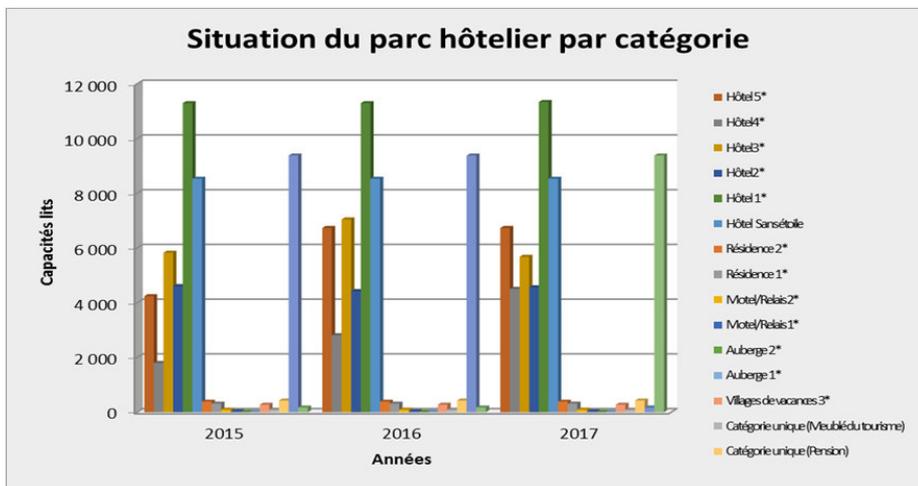
¹²Décrets n° 63-477 du 20 décembre 1963 consulté le 20/10/2018 à 15h :00

Chapitre III : La classification hôtelière en Algérie

Auberge 2*	16	16	16
Auberge 1*	20	20	20
Villages de vacances 3*	274	274	274
Catégorie unique (Meublé du tourisme)	91	91	91
Catégorie unique (Pension)	426	426	426
Autres structure d'établissements hôteliers	9 381	9 381	9 381
Catégorie unique (Gîte d'étape)	170	170	170
Total des établissements classés	47 502	52 040	52 551
Etablissements hôteliers en cours de classement	54 742	55 380	59 713
Total	102 244	107 420	112 264

Source : Direction Plan Qualité

Graphe n°01 : situation du parc hôtelier par catégorie



Source : direction plan qualité

A travers ce tableau et ce graphe , nous constatons que la catégorie une étoile en terme de lits domine pratiquement toutes les catégories avec une capacité litière de 11335 lits, en suite La catégorie sans étoile avec 8533 Lits, ainsi que la catégorie cinquième étoiles qui totalise 6 734 Lits, par la suite les catégories suivantes : troisième étoiles, deux

Chapitre III : La classification hôtelière en Algérie

étoiles, quatre étoiles totalisant respectivement, une capacité de 5 678 Lits pour la troisième catégorie, 4565 Lits pour deux étoiles et 4508 Lits pour la catégorie quatre étoiles, en fin d'autre structure destinée à l'hôtellerie.

Le tableau ci-dessus indique que le total des établissements classés en Algérie est 52551, ainsi que les établissements hôteliers en cours de classement en Algérie est 59713.

Tableau n°05 : Capacité litière par type de produits

Capacité lits par type de produits

Années	2015	2016	2017
Urbain	62 479	66 155	69 861
Balnéaire	30 380	30 500	31 326
Saharien	3 636	4 780	4 928
Thermal	3 866	4 102	4 266
Climatique	1 883	1 883	1 883
Total	102 244	107 420	112 264

Source : Direction Plan Qualité

Le parc hôtelier algérien est constitué de 112264 Lits, répartis comme suit : une prédominance de l'hôtellerie urbaine, totalisant 69861 lits), Les établissements balnéaires totalisant 31326 lits, établissements sahariens totalisant 4928 lits, établissements thermaux totalisant 4266 lits et établissements climatiques totalisant 1883 lits.

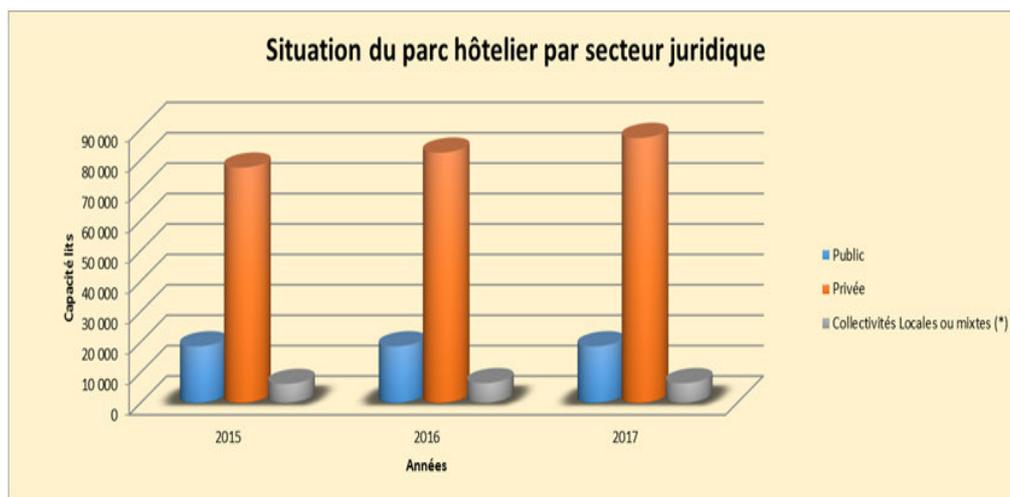
Chapitre III : La classification hôtelière en Algérie

Tableau n°06 : Capacité litière par secteur juridique capacité lits par secteur juridique

Années	2015	2016	2017
Public	18 613	18 613	18 613
Privée	77 383	82 301	87 145
Collectivités Locales ou mixtes (*)	6 248	6 506	6 506
Total	102 244	107 420	112 264

Source : Direction Plan Qualité

Graphes n°02 : situation du parc hôtelier par secteur juridique



Source : direction plan qualité

Ce parc hôtelier national compte 112264 lits, nous remarquons que le privé domine la capacité litière qui totalise 87145Lits, en seconde le public avec une capacité de 18613 Lits, en fin les collectivités locales qui se présente avec une faible capacité litière avec 6506

Nous tenons à vous faire savoir, (*) À partir de 2008, la catégorie des collectivités locales a été remplacée par la catégorie mixte (il s'agit du partenariat) et pour le public ; il s'agit des chaînes hôtelières internationales.

Chapitre III : La classification hôtelière en Algérie

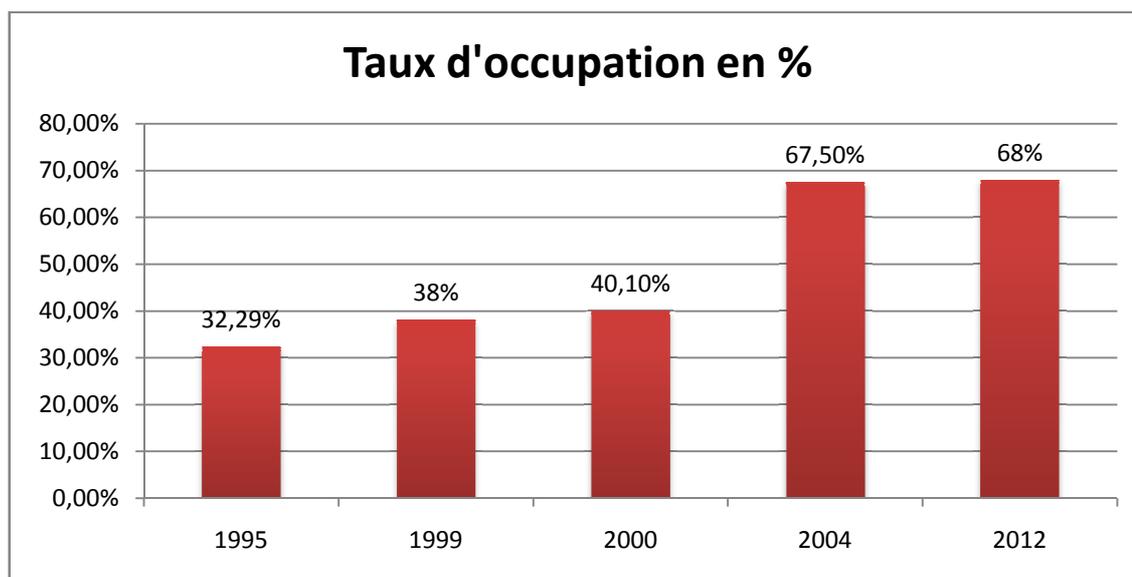
Tableau N°07 : Le taux d'occupation des établissements hôteliers algériens

Ce tableau représente le taux d'occupation des établissements hôteliers algériens, en citant le nombre d'hôtel et de lits.

Année	1995	1999	2000	2004	2012
Nombre d'Hôtels	653	800	827	1 092	1 136
Nombre de Lits	62 000	76 000	77 000	82 034	96 497
Taux d'occupation%	32,29%	38%	40,1%	67,5%	68%

Source : direction plan qualité

Graph n°03 : le taux d'occupation des établissements hôteliers algériens



Source : Apport personnel

On constate que les taux d'occupation exposés dans ce tableau et se graphe, ont connu une nette amélioration, en passant de (32,29%) en 1995, à (67,5%) en 2004 pour atteindre (68%) en 2012. Ces taux restent toutefois maigres à l'égard aux faibles capacités d'hébergement disponible (moins 97 000 lits en 2012).

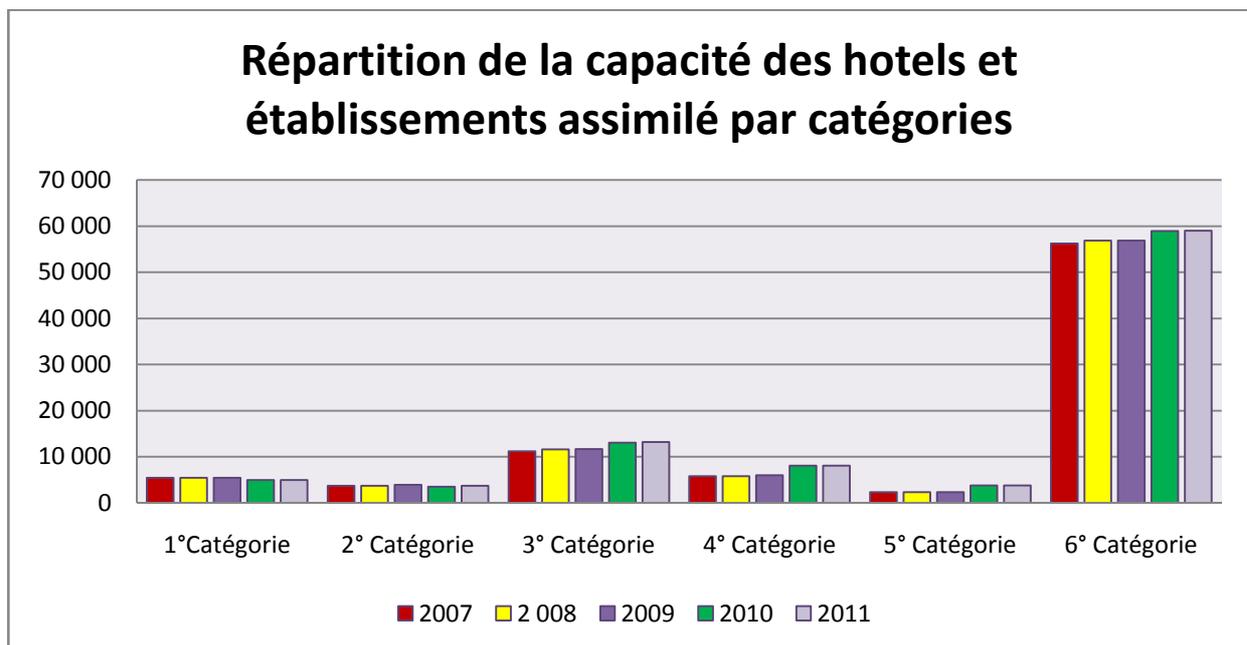
Chapitre III : La classification hôtelière en Algérie

Tableau n°08 : Répartition de la capacité des Hôtels et établissements assimilés par catégorie de 2006 à 2011

Catégorie d'établissements	Nombre de place lits					
	2006	2007	2008	2009	2010	2011
1° Catégorie (5 étoiles)	5 455	5 455	5 455	5 455	4 948	4 948
2° Catégorie (4 étoiles)	3 743	3 743	3 743	3 950	3 560	3 750
3° Catégorie (3 étoiles)	11 225	11 225	11 601	11 700	13 090	13 180
4° Catégorie (2 étoiles)	5 843	5 843	5 843	6 044	8 070	8 070
5° Catégorie (1 étoile)	2 378	2 378	2 378	2 378	3 804	3 804
6° Catégorie (non classer)	56 225	56 356	56 856	56 856	58 905	58 985
Total	84 869	85 000	85 876	86 383	92 377	92 737

Source : Ministre du Tourisme

Graph n°04 : répartition de la capacité des hôtels et établissements assimilés par catégories



Source : apport personnel

Ce parc hôtelier totalise **92 737 de lits**, Dans ce tableau et ce schéma nous remarquons que la catégorie non classée domine toutes les catégories en termes de capacité hôtelière avec 58 985 de lits, en suite la troisième catégorie avec une capacité litière de **13180 lits**, ainsi que la catégorie quatre (deux étoiles) avec 8 070, en fin les catégories suivantes :

Chapitre III : La classification hôtelière en Algérie

première Catégorie (5 étoile) ,deuxième Catégorie (4 étoiles) ,cinquième Catégorie (1 étoile),totalisant une faible capacité litières avec un total de 12 505 Lits.

Tableau n°09 : Nombre de nuitées dans les structures hôtelières

Ce tableau schématise le nombre De nuitées dans les structures hôtelières

Nuitées hôtelières

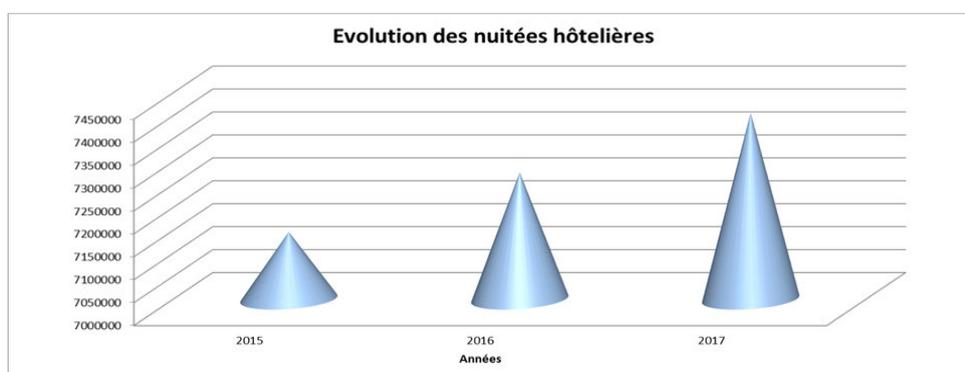
	2015	2016	2017
Résidents	6 307 411	6 283 910	6 260 409
Non-résidents	839 161	992 611	1 146 061
Total	7 146 572	7 276 521	7 406 470

Source : Directions du tourisme de wilaya d'Alger

Nous constatons à travers ce tableau que le total des résidents de nationalité Algérienne, a une forte croissance en termes de fréquentation des établissements d'hébergement touristiques, mais nous remarquons une faible croissance des non-résidents en matière de nuitées dans ces établissements, ce qui explique la faiblesse de la demande touristique étrangère.

Ainsi nous observons que les résidents, ont dominés la majorité de nuitées dans les établissements d'hébergement touristiques.

Graphe n°05 : évolution des nuitées hôtelières en Algérie



Source : direction plan qualité

Chapitre III : La classification hôtelière en Algérie

Dans ce graphe nous observons que le taux de fréquentation de structures hôtelières augmente d'une façon continue, ce qui explique que l'Algérie est sur les bons rails pour le développement de l'industrie hôtelière.

**Tableau N°10 : Répartition des nuitées hôtelières par catégorie et par wilaya
Année 2012**

Wilaya/Catégorie	5 étoiles	4 étoiles	3 étoiles	2 étoiles	1 étoile	Non Classé	Total
Adrar	0	0	0	0	8 138	71 390	79 528
Chlef	0	0	0	6 445	13 027	29 793	49 265
Laghouat	0	0	22 092	8 891	0	48 175	79 158
Oum El Bouaghi	0	0	0	0	0	123 338	123 338
Batna	0	0	21 294	27 993	30 631	23 145	103 063
Béjaia	0	0	50 123	23 773	56 982	177 548	308 426
Biskra	0	0	56 049	21 255	21 413	76 005	174 722
Béchar	0	0	48 706	19 103	0	38 030	105 839
Blida	0	0	24 315	0	0	47 452	71 767
Bouira	0	0	6 695	16 619	12 773	25 442	61 529
Tamanrasset	0	0	29 016	0	0	37 615	66 631
Tébessa	0	0	0	0	0	59 789	59 789
Tlemcen	0	0	38 503	26 758	41 352	122 040	228 653
Tiaret	0	0	0	25 620	9 023	36 741	71 384
Tizi-Ouzou	0	0	62 254	39 223	55 530	92 132	249 139
Alger	213 169	22 723	72 314	122 435	90 799	285 573	807 013
Djelfa	0	0	22 917	0	0	72 995	95 912
Jijel	0	0	0	0	0	99 989	99 989
Sétif	0	0	72 307	64 413	83 430	121 138	341 288
Saida	0	0	21 723	0	0	31 207	52 930
Skikda	0	38 485	15 128	15 506	11 453	48 118	128 690
Sidi Bel Abbes	0	0	22 326	0	33 929	30 169	86 424
Annaba	0	101 279	64 562	33 090	24 164	124 462	347 557
Guelma	0	0	103 702	66 145	0	75 503	245 350
Constantine	0	0	37 832	33 317	49 611	83 614	204 374
Médéa	0	0	15 088	0	398	22 060	37 546
Mostaganem	0	0	0	0	48	58 597	58 645
M'sila	0	0	52 565	45	0	69 031	144 756
Mascara	0	23 115	66 890	35 472	0	233 953	336 315
Ouargla	0	0	53	0	72 118	81 478	153 649
Oran	1 420	0	6 199	9 432	6 184	109 154	133 335

Chapitre III : La classification hôtelière en Algérie

El bayadh	0	946	0	0	0	26 969	26 969
Illizi	0	0	0	0	0	14 305	14 305
Bordj .B. Arreridj	0	0	0	0	0	125 606	125 606
Boumerdes	0	0	0	5 320	12 888	139 456	157 664
El- Tarf	0	0	0	2 867	20 964	67 167	90 998
Tindouf	0	0	0	0	0	53 450	53 450
Tissemsilt	0	0	0	0	12 357	30 385	42 742
El Oued	0	0	0	51 647	0	31 100	82 747
Khenchela	0	0	0	0	0	33 429	33 429
Souk-Ahras	0	0	14 435	0	0	27 154	41 589
Tipaza	0	0	16 905	0	0	366 676	383 581
Mila	0	0	0	0	0	47 440	47 440
Ain-Defla	0	0	63 706	0	18 514	32 782	115 002
Naama	0	0	33 065	0	0	27 342	60 407
Ain-Temouchent	0	0	60 900	0	2 014	45 431	108 345
Ghardaia	0	0	2 644	13 340	14 771	86 612	117 367
Relizane	0	0	0	0	0	32 536	32 536
Total	214 589	186 548	1124 308	668 709	702 511	3743516	6640 181

Source : www.mtv.gouv.dz

Nous constatons à travers ce tableau que la catégorie non classée a la majorité des nuitées hôtelières pratiquement dans toutes les wilayas du pays avec un total de 3743516 nuitées ,en suite la catégorie trois étoiles totalise 1124308 nuitées dans 30 wilayas du pays, ainsi que la catégorie une étoile représente 702511 de nuitées répartis en 27 wilayas du pays, tandis que la catégorie deux étoiles totalise 668709 nuitées répartis en 23 wilayas du pays, de même la catégorie du luxe (cinq étoiles) rassemble 214 589 Des nuitées répartis en deux wilayas qui sont comme suit : Alger et Oran .

En fin la catégorie quatre étoiles se constitue de 186548 nuitées répartis à travers quatre wilayas du pays qui pays sont comme suit : Alger, Skikda, Annaba, Mascara.

1.1.10 Les critères de classification de structures hôtelières en Algérie¹³

Le classement des hôtels n'est devenu une obligation en Algérie qu'après la promulgation, 2005, de la loi 99-01 obligeant les établissements hôteliers à se conformer aux conditions que stipule-le décret exécutif n°2000-130 du 11 juin 2000. A noter toutefois que

¹³L'Eco n° 43 / du 1^{er} au 15 juin 2012 prestige /revenue/enquête/bimensuel de l'économie et de la finance ; consulté le 10/09/2018 à 18h : 00

Chapitre III : La classification hôtelière en Algérie

l'appréciation des normes requises dépend de beaucoup du jugement du contrôleur. Qui a comme seules références « Bon », « très bon » et « excellents » pour décider de l'octroi de l'étoile.

Huit critères sont retenus pour classer un hôtel. Ce sont les conditions communes appliquées à tout établissement hôtelier Relatives à l'hébergement, l'hygiène et le service .les services de contrôle habilité

À classer les hôtes sont aiguillés par les mentions « Bonne » « Très bonne » « et « excellente » qualité de l'ameublement et des installations dans les établissements 3, 4, et 5 étoiles ainsi qu'un comportement « irréprochable » pour les deux dernières catégorie.

Pour les établissements sans ou à 1 étoile, il n'exige qu'un Minimum d'installations. Le nombre de chambres au minimum Exigé est identique dans les six Catégories d'hôtels, à savoir 10 chambres. L'entrée à L'Hôtel qui doit Être réservée à la clientèle, signalée la nuit quelle que soit la catégorie.

Selon le même texte réglementaire, Le garage ou parking est obligatoire à partir de 3 étoiles, son emplacement est Fixé en fonction de la capacité d'accueil de l'hôtel. L'échelle de classement commence à monter dès qu'on parle des espaces communs (Salons, Sanitaires, Restaurants, Boutiques, etc..).

Le hall de réception doit être doté d'un comptoir pour l'accueil des avec des cabines téléphoniques insonorisées et des cendriers dans les établissements de sans 1 étoile. Par contre et outre ces conditions il doit être d'une superficie minimale de 20 Mètres carrés et maximale de 40 mètres carrés avec sièges (selon la capacité d'accueil de l'hôtel) pour la catégorie 2 étoiles, et il doit être équipé de Tables basse, Fauteuils, Fax et d'une Animation Musicale ambiante avec une décoration adaptée pour les catégories 3 à 5 étoiles (avec plus d'exigence à chaque fois la catégorie progresse)¹⁴.

S'agissant de la restauration une salle pour petit-déjeuner d'une surface en rapport avec le nombre de lits de l'hôtel est exigée pour les établissements de 1 et 2 étoiles alors qu'un restaurant et une cafétéraire de Bon, Très bon et Excellent confort sont obligatoires dans respectivement les 3, 4 et 5 étoiles. Aucun service minimum de restauration n'est

¹⁴Op.cit

demandé dans un hôtel sans étoile. Les boissons alcoolisées sont servies dans un bar obligatoirement seulement dans les hôtels de 4 et 5 étoiles, ou il est également exigé une salle de banquets et de conférence ainsi qu'une discothèque. Une piscine et autres installations sportives. La superficie des chambres (à l'exclusion des sanitaires et des balcons) varie entre 8 mètre carrés pour les sans étoiles et 15 mètre carrés pour les 5 étoiles et entre 1,4 M pour les sans étoiles et 1,80M pour les 5 étoiles. Les services de blanchisserie, nettoyage à sec, repassage, le service touristique ainsi qu'un service de secrétariat sont exigés à partir de 3 étoiles. UN bureau de change et le téléphone dans les chambres et dans les salles communes sont obligatoires à partir de 2 étoiles. Quant au service de santé, une boîte à pharmacie doit être disponible dans tous les établissements de 0 à 3 étoiles, Alors qu'une infirmières est exigée dans les 4 étoiles et infirmier avec médecine dans les 5 étoiles. Les suites présidentielles doivent occuper au minimum 5% de la totalité des chambres dans les hôtels 4 étoiles et de 10% dans les hôtels de 5 étoiles N F .B

1.1.10.1 Les points communs

- Un minimum de 10 chambres est exigé.
- L'entrée à l'hôtel dit être réservée exclusivement à la clientèle.
- Elle doit être signalée d'accès facile et éclairée dans la nuit
- Le hall de réception doit disposer d'un comptoir d'accueil, de cabines téléphoniques et de cendriers.
- Une boutique avec vitrines d'exposition d'objets d'artisanat, de cartes postales et photographies touristiques.
- Les toilettes (WC) doivent être séparés (Homme-Femme) dans toutes les catégories d'hôtels avec une bonne installation sanitaire, un état de propreté et disponibilité d'eau, papier hygiénique, lave-main et corbeille à déchets ainsi qu'un lavabo (avec des différences dans la qualité du savon, serviettes, etc. En fonction de la catégorie)
- Les couloirs doivent être éclairés en permanence
- Le chauffage et la ventilation sont obligatoires.¹⁵
- La superficie d'un lit individuel est identique dans toutes les catégories d'hôtels, à savoir 100 cm × 200 cm.
- Les fenêtres doivent être dotées d'une occultation extérieure ou intérieure
- Les draps et taies d'oreiller doivent être changés après tout départ d'un client.

¹⁵Op.cit.

Chapitre III : La classification hôtelière en Algérie

- Le personnel d'exploitation doit porter un uniforme.
- L'éclairage des chambres et des couloirs, une réserve d'eau ainsi qu'un nécessaire pour premiers soins sont obligatoire ¹⁶

Section n°2 : Le parc hôtelier en Algérie

2.1 Situation de l'infrastructure hôtelière en Algérie

Elle est insuffisante et déplorable par son architecture, notamment au niveau du balnéaire .Moins de 40.000 lits en bord de mer offerts par des hôtels rebutants sans les commodités attendues par la clientèle. Cette infrastructure se développe sans aucune recherche architecturale, à l'exception des 4 et 5 étoiles. En milieu Saharien, moins de 10.000 lits sont proposés et en milieu montagnard, il existe une capacité litière de moins de 1000 (mille) lits .Avec ces faibles capacités d'accueil, allez faire du tourisme domestique ou du tourisme international-réceptif, En plus des services médiocres qui y sont offerts.

La formation est le talon d'Achille et le maillon faible de l'hôtellerie et du tourisme Algérien car elle a été négligée depuis longtemps par les différents décideurs. Ceci se répercute fatalement sur la qualité des services et aucun hôtel de catégories 4 et 5 étoiles, à l'exception de trois ou quatre, ne mérite le classement affiché sur le fronton de son établissement car leur personnel manque de formation du niveau exigé pour cette catégorie supérieure qui se trouve confronté à une pénurie de personnel qualifié.

2.1.1 Le parc hôtelier en Algérie

Capacité hôtelière L'Algérie vise à livrer 500 000 lits d'ici à 2030

Figure n°26 : parc hôtelier



¹⁶Op.cit.

La faible capacité hôtelière en Algérie constitue depuis longtemps un obstacle majeur au développement du secteur. Selon les estimations publiées dans le rapport “Compétitivité dans le secteur du tourisme et des voyages 2017” du Forum économique mondial, l’Algérie compterait 0,1 chambre d’hôtel pour 100 habitants, se classant dans cette catégorie à la 111e place sur 136 pays. Cité par le rapport Algérie 2017 du bureau d’études international Oxford Business Group (OBG),

Actuellement la capacité actuelle du secteur en Algérie est estimée à 120 000 lits pour 1 184 hôtels dont 9 000 lits tombent dans la catégorie quatre ou cinq étoiles. La capacité totale actuelle de HTT est de 30 000 lits et l’objectif pour 2018 est d’atteindre 32 500 avec l’ouverture de plusieurs nouveaux établissements, principalement dans le segment intermédiaire. Le plan national de développement du tourisme vise à ajouter 500 000 lits d’ici à 2030. Depuis 2015, 2 500 nouveaux projets touristiques sont en cours, dont 1 000 complexes touristiques, villages ou hôtels. Cela va ajouter 120 000 lits à la capacité nationale d’ici à la fin de 2018. Les années 2017 et 2018 sont dédiées au développement et à la modernisation de 70 projets, y compris les unités d’accueil, les villages balnéaires. Les analyses d’obgont estimé que les perspectives s’annoncent prometteuses, avec l’arrivée de grands groupes internationaux dans l’hôtellerie, à l’image du groupe Hyatt qui prévoit d’ouvrir un établissement à l’aéroport d’Alger, ou le groupe Carlson Rezidor qui souhaite faire de l’Algérie sa porte d’entrée sur le marché africain. Les analyses ont, cependant, relevé que de nombreux obstacles restent à franchir pour faire de l’Algérie une destination prisée en Afrique du Nord, à commencer par la formation. Le secteur étant actuellement sous-développé, il y a un besoin de formation à grande échelle pour assurer la disponibilité d’un personnel qualifié capable de fournir des niveaux élevés de service sur le marché de l’hébergement du pays. Si le manque de formations spécifiques commence à être comblé par les initiatives prises par le ministère de la Formation et de l’Enseignement professionnel.

2.1.2 Le niveau de parc hôtelier en %

20% du parc hôtelier sont aux normes internationales

Près de 20% du parc hôtelier en Algérie sont aux normes internationales. Ce taux représente le nombre d’hôtels ayant un standing international. Dans ce contexte, que le secteur vise «la qualité en encourageant l’investissement touristique notamment par le biais de la concurrence. L’état a entamé une stratégie de développement de l’industrie hôtelières à

Chapitre III : La classification hôtelière en Algérie

travers des opérations de modernisation de structures hôtelières au niveau national et ce, pour améliorer la conformité qui doit répondre aux normes internationale.¹⁷

2.2 Les chaînes hôtelières en Algérie

Figure n°27 : Chaines hôtelières en Algérie ¹⁸



▪ « ACCOR »

Le groupe ACCOR apparaît comme un des Premiers groupes présents sur le marché français et européen. C'est également un Des premiers groupes présents sur le marché international, .Accor, premier investisseur étranger en Algérie Accor est présent depuis 1992 en Algérie, soit depuis plus de 20 ans. Sa première activité dans le pays a été la gestion de l'hôtel Sofitel d'Alger.

La filiale Algérie du groupe Accor développe progressivement une chaîne d'hôtels aux marques prestigieuses répartie dans les grandes villes du pays : Alger, Oran, Tlemcen, Constantine, Sétif.

¹⁷L'expert international en tourisme, M. Saïd Boukhelifa /article /entretien /consulté le 05 /11/2018 à 18H : 00

¹⁸www.hotelseden.com/ consulté le 16/11/2018 à 16H : 00

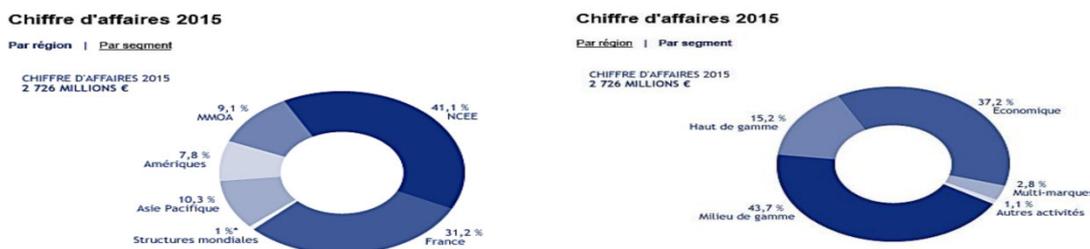
Chapitre III : La classification hôtelière en Algérie

- Le groupe n'a cessé de s'agrandir en rachetant des chaînes hôtelières existantes telles que :
- Mercure (en 1975)
- Sofitel (1980)
- Motel 6 (1990) ET Red Roof Inn (1999).

Le groupe a également bâti ses propres enseignes comme:

- Novotel, Ibis (1974), Formule 1 (1985), Etap Hôtel (1991) et Suite hôtel (2001).

Figure n°28 : Chiffre d'affaire



Source Accor

Le chiffre d'affaires au premier semestre 2015 s'élève à 2 726 millions d'euros, dont 31.2% en France, le milieu de gamme et l'économique représente plus de 80% alors que le luxe ne représente que 15.2% du CA.

• Groupe Hilton

Hilton est un groupe hôtelier américain fondé par Conrad Hilton au début du xx^e siècle. Hilton demeure le second groupe hôtelier mondial, il a marqué aussi sa présence dans le marché algérien avec l'hôtel Hilton à la capitale d'Alger.

Figure n°29 : La chaîne hôtelière EL-AURASSI



Chapitre III : La classification hôtelière en Algérie

L'Entreprise de Gestion Hôtelière « Chaîne El-Aurassi» est composée de quatre (04) unités hôtelières, dont trois (03) unités situées dans le sud Est et Ouest, unités rattachées depuis le 1er Janvier 2010 à l'EGH Chaîne El Aurassi, en exécution d'une résolution du Conseil des Participations de l'État prise en sa séance du 04 Octobre 2009. Cette résolution a été entérinée sur le plan réglementaire et statutaire, par l'Assemblée Générale Extraordinaire des actionnaires de la SPA EGH CHAINE EL-AURASSI, tenue en sa séance du 14 Décembre 2009.

Le chiffre d'affaire global de la chaîne El Aurassi pour l'exercice 2017 est en hausse de 6,3% par rapport à l'exercice 2016. Le chiffre d'affaires chambres est en hausse de 9,9% et celui des restaurants en hausse également de 1,5%.

Au 31 décembre 2017, le bilan cumulé totalise en actifs et passifs courants et non courants un montant net de 11.581.590.569,24 DA contre 11.730.371.070,24 DA à fin 2016. La baisse est de l'ordre de 1,3% selon le dernier un rapport financier de la chaîne El Aurassi.

- **Best Western Algérie**

- 2 hôtels en Algérie

- **Ibis Algérie**

- 2 hôtels en Algérie Hôtel ibis Alger Aéroport

- Hôtel économique pour voyages d'affaires et de tourisme

Situé à 5 min de l'aéroport international Houari Boumediene, l'ibis Alger Aéroport propose 264 chambres climatisées et insonorisées. Elles sont toutes équipées du wifi, d'un coin bureau, d'une TV LCD et d'une salle de bain. Le centre commercial Bab Ezzouar est à quelques pas et aussi à 15 min du palais des expositions en voiture. Notre établissement vous propose aussi un bar et un restaurant international servant un buffet et des menus à la carte. Le service navette aéroport et le parking sont gratuits.

Notre établissement est idéal pour un court séjour dans la capitale algérienne. L'ibis Alger Aéroport se trouve en effet à 5 minutes de l'aéroport international Houari Boumediène. Installé dans le quartier des affaires Bab Ezzouar, notre hôtel est entouré de restaurants et de commerces. Il vous permettra aussi d'explorer le centre-ville, situé à 25 minutes de route, et de visiter le Jardin d'Essai El Hamma, la casbah, le musée national du Bardo, le palais des Raïs et la basilique Notre-Dame d'Afrique.

- **Sheraton Algérie**

- 2 hôtels en Algérie

- **Sofitel Algérie**

- 1 hôtel en Algérie

- **Tulip Inn Algérie**

- 1 hôtel en Algérie
 - **Hilton Algérie**
- 1 hôtel en Algérie
 - **Le Méridien Algérie**
- 1 hôtel en Algérie
 - **Mercure Algérie**
- 1 hôtel en Algérie
 - **Eden hôtels¹⁹**

Première chaîne hôtelière privée en Algérie, EDEN HOTELS est présentée dans la région de l'Oranie par cinq hôtels, et se déploie jusqu'à la ville de Sidi-Bel-Abbes par l'ouverture prochaine d'un nouvel établissement 4 étoiles.

EDEN HOTELS s'engage à offrir à chacun de ses hôtes une expérience unique et des équipements de qualité.

EDEN HOTELS est aussi une entreprise de service hôtelier et de restauration (Catering), gestion de cuisine sur site, et buanderie pour le compte de tiers. Nous construisons et gérons des structures hôtelières sous un label et une marque déposée, et prenons en charge l'organisation, la gestion et le marketing de tout type d'événements.²⁰

¹⁹www.chaineeldjazair.com/ consulté le 10/11/2018 à 13h :00

¹⁹[www.hotelseden.com /](http://www.hotelseden.com/) consulté le 16/11/2018 à 15H: 52

²⁰www.liberte-algerie.com/entreprise-et-marches/accor-premier-investisseur-etranger-en-algerie-242751
<https://www.chaineeldjazair.com/> consulté le 16/11/2018 à 17H : 10

Conclusion

Ce chapitre, nous a permis d'avoir des informations pertinentes sur le mode organisationnel des établissements hôteliers et leur fonctionnement, ainsi que la compréhension de fonctionnement de l'opération de classement des hôtels et les normes de classifications des hôtels adaptées en Algérie afin d'attribuer les étoiles aux hôtels, de même nous avons pu avoir des informations sur la situation du parc hôtelier algérien et les chaînes hôtelières existantes dans le pays.

En effet, le pays a opté pour une stratégie de développement du secteur touristique, à travers l'amélioration du parc hôtelier algérien. Actuellement l'état algérien travaille sur le dossier de classification et de reclassification des établissements hôteliers à partir de deux étoiles au niveau national et des commissions pour les hôtels non classés et une étoile au niveau local, Cette dernière continuera l'opération de modernisation et de réhabilitation des hébergements touristiques de certains hôtels qui sont dégradés en matière de qualité et de services à travers tout le territoire du pays et ce, afin d'améliorer leurs qualités de services. Malgré ces mesures initiées par l'état nous constatons que l'industrie hôtelière en Algérie reste encore loin aux standards internationaux, manque flagrant de niveau de qualité en matériel et immatériel qui réponde aux attentes des clients.

Ainsi que dans le prochain chapitre nous allons effectuer une enquête sur la classification hôtelière au niveau de la wilaya de Tizi-Ouzou.

*Chapitre IV : Etude du cas de la
classification hôtelière cas wilaya de Tizi-
Ouzou*

Introduction

Au cours de ce quatrième chapitre, nous étalerons la méthodologie pour réaliser une enquête porte sur le processus de la classement hôtelier et l'état des lieux de structures hôtelières au niveau de la wilaya de Tizi-Ouzou, dans un premier temps nous allons présenter la direction de tourisme de la wilaya de Tizi-Ouzou à savoir ,son histoire, ses missions et organigramme, dans la seconde section , nous allons faire une évaluation de la commission de classement de structures hôtelières ,ainsi que la situation du parc hôtelier et l'état d'avancement des plus important hôtels de la wilaya de Tizi-Ouzou qui sont en cours de réhabilitation .

Afin de répondre à la problématique de notre travail et apporter des éléments de réponses pertinentes aux questions posées, qui concernent les modalités de fonctionnement de classement de structure hôtelières adaptés en Algérie, Nous nous intéresserons en particulier à notre zone d'étude (cas wilaya de Tizi-Ouzou).

Dans cette section nous présenterons la direction du tourisme de Tizi-Ouzou, en tant qu'établissement public à caractère touristique, il est placé sous la tutelle du ministère du tourisme, il assure le secrétariat et divers activités touristiques, comme étant membre de la commission de classement des établissements hôteliers, il est chargé des opérations à savoir : le classement ,reclassement ,déclassement à travers des sortie d'inspections vers les établissements hôteliers , pour faire une évaluation afin d'établir une décision définitive.

Ainsi nous allons effectuer une étude comparative qui portera sur les nomes de classement hôtelier national, en les comparants avec celles de la Tunisie et la France afin de démontrer les différents critères de classements utilisés par ses derniers.

En suite dans notre étude nous allons analyser et interpréter les résultats obtenus lors du traitement des données du questionnaire effectué auprès des professionnels du tourisme, afin de faire un examen d'analyse de raisonnement de ces derniers sur le processus de classement hôteliers les normes adoptées en Algérie

Section 01 : Présentation du lieu de stage

1.1. Historique

Jusqu'à 1992, c'était l'Office National du Tourisme (O.N.T) qui s'occupait de toute activité touristique à l'échelle nationale.

Figure n°30 : Direction du tourisme de Tizi-Ouzou



Par la suite, il y a eu la création de la Direction du Tourisme et de l'Artisanat de la wilaya de Tizi-Ouzou, par abréviation (DTA), qui a été créée par le décret exécutif n°95/260 du 29 août 1995, modifié et complété par le décret exécutif n°2000/376 du 22 novembre 2000, portant création des services extérieurs du Ministère du Tourisme et de l'Artisanat et fixant les règles de leur organisation et de leur fonctionnement. Elle est dirigée par un Directeur nommé par décret présidentiel sur proposition du Ministre chargé du tourisme et de l'Artisanat (Article 04 du décret 2000/376 susvisé).

Avec la création de nouvelle Direction de la Petite et Moyenne Entreprise et de l'Artisanat, le service de l'Artisanat, précédemment rattaché à la Direction du Tourisme, a fait l'objet d'un transfert vers cette nouvelle structure.

Après la promulgation du décret exécutif n°10/257 du 20 octobre 2010, le service de l'Artisanat a réintégré la Direction du Tourisme qui comprend trois services à savoir :

- Le service du Tourisme.
- Le service de l'Artisanat.
- Le service de l'Administration et des moyens.

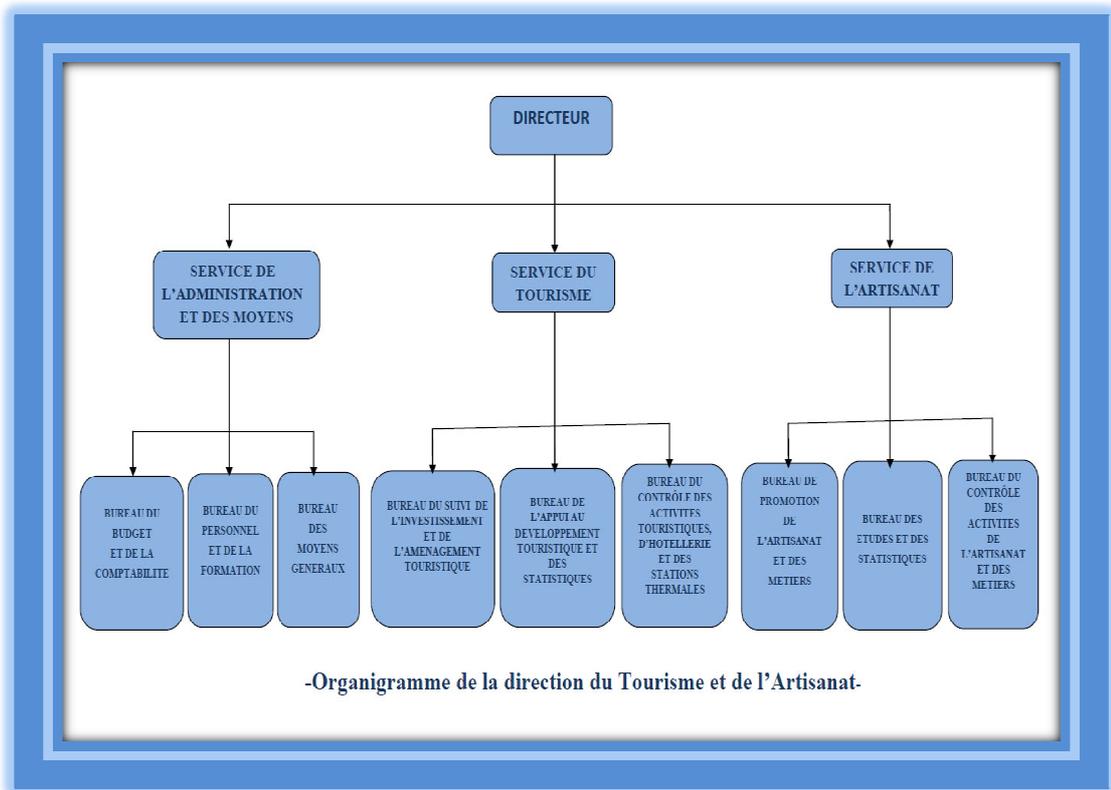
1.2 Missions de la Direction

- (Selon le décret 10/257 du 20/10/2010) Service du Tourisme
- D'établir le plan d'actions annuel relatif aux activités touristiques. D'initier toute mesure susceptible de créer un environnement favorable et incitatif au développement durable des activités touristiques locales.

- De veiller au développement durable du tourisme à travers la mise en valeur de toutes les potentialités locales.
- D'encourager l'émergence d'offres touristiques diversifiées et de qualité.
- De mettre en œuvre les programmes et les mesures de promotion et de développement des activités de tourisme et de thermalisme et d'en évaluer.
- De collecter, d'analyser et d'alimenter l'outil d'observation statique du secteur en matière d'informations et de données statistiques relatives aux activités liées à l'économie du tourisme et du thermalisme et d'en assurer la diffusion.
- De contribuer, avec les secteurs concernés, à la promotion du partenariat national et étranger, notamment dans les domaines de l'investissement et de la formation des ressources humaines.
- D'intégrer les activités touristiques dans les instruments d'aménagement du territoire et d'urbanisme et la valorisation des zones et des sites d'expansion touristique.
- D'orienter et de suivre, en liaison avec les organismes concernés, les projets d'investissement touristique.
- De veiller à la conformité des activités touristiques et à l'application des règles, normes et standards de la qualité édictée en la matière.
- De contribuer à l'amélioration des prestations touristiques notamment celles ayant trait à l'hygiène, la protection de la santé et la sécurité liées à l'activité touristique.
- De veiller à la satisfaction des besoins et des aspirations des touristes en matière de bien-être, de détente et de loisirs.
- D'assurer l'exécution des budgets d'équipement et de fonctionnement dans son volet touristique.
- D'assurer le suivi de la mise en œuvre des opérations de soutien au titre du fonds d'appui à l'investissement, à la promotion et à la qualité des activités touristiques.
- De participer à l'élaboration et à la mise en œuvre des financements des activités touristiques par les fonds du sud et hauts plateaux.
- D'animer et d'encadrer les services extérieurs, les espaces intermédiaires et le mouvement associatif œuvrant dans le tourisme au niveau local.
- De participer, en relation avec les secteurs concernés, à l'élaboration et à la mise en œuvre des actions de formation, de perfectionnement, de recyclage et de valorisation des ressources humaines.

- De contribuer à l'élaboration du plan annuel et pluriannuel de développement du tourisme dans la wilaya. D'établir les bilans d'activité trimestriels et annuels de l'activité touristique.
- Service de l'Artisanat
- D'élaborer le plan d'actions annuel et pluriannuel relatif au développement des activités artisanales.
- D'initier toute mesure susceptible de créer un climat favorable au développement durable de l'activité artisanale.
- De contribuer à la protection, à la sauvegarde du patrimoine artisanal et à sa réhabilitation.
- De veiller à l'application et au respect des lois, règlements, normes et standards de qualité en matière de production et d'exercice des activités artisanales.
- De participer au suivi de la mise en œuvre des opérations de soutien au titre du fonds national de promotion des activités de l'artisanat traditionnel.
- De participer à l'élaboration et à la mise en œuvre des financements des activités artisanales par les fonds du sud et haut plateaux.
- De participer aux efforts d'intégration des activités de l'artisanat dans la sphère économique locale.
- De soutenir et d'animer les actions des organisations, groupements professionnels, associations et espaces intermédiaires intervenant dans le domaine de l'artisanat.
- D'initier des enquêtes et des études a caractère technique, économique et social se rapportant à l'évaluation des activités artisanales.
- De collecter et de diffuser les informations des données statistiques en matière de l'artisanat.
- D'encadrer et d'animer les manifestations économiques pour la promotion de l'artisanat et des métiers.
- D'assurer l'exécution des budgets d'équipement et de fonctionnement inscrits au titre de l'artisanat.
- D'établir des bilans trimestriels et annuels de l'activité artisanale.

1.3. Organigramme de la direction du tourisme de Tizi-Ouzou



Source : <http://www.dta-tiziouzou.com>

Section02 : Le classement hôtelier

2.1 L'évaluation de la commission du classement de structures hôtelières

L'opération de classement et de reclassement des établissements hôteliers lancée par la tutelle de ministère du tourisme, cette opération est commencé depuis 2005 en vertu de la loi 99-01 ; cette loi qui est la première à régir l'activité hôtelière stipule l'organisation de classement des hôtels, parce qu'auparavant le classement était facultatif et les opérateurs n'y portaient pas grand intérêt. Mais après la promulgation de cette loi ,le classement est devenu obligatoire pour tous les établissements hôteliers publics et privés et toute les catégories ,il faut savoir qu'il y'a deux instances qui sont chargées de cette opération :la commission nationale de classement des hôtels qui a pour prérogatives de classer les hôtels de catégories 2 à 5 étoile, la deuxième instance est composée des commissions de wilaya qui sont chargées de classer les établissements 0 et 1 étoile.

2.1.1 La commission de classement de wilaya

- **Pour les hôtels non classé et une étoile**

Après la délivrance d'une autorisation d'exploitation d'un établissement hôtelier, l'exploitant doit adresser une demande de classement, le demandeur doit fournir les pièces suivantes pour avoir le classement :

- Une demande de classement
- Une copie de registre de commerce
- Photographies des lieux (extérieurs, façade, entrée, espaces communs, chambres, points de vente)
- Liste normative du personnel (mentionnant, les qualifications et le maitrise de langues).

En suite une sortie préliminaire qui sera effectuée par la commission de classement des établissements hôteliers composée comme suit :

- Le directeur du tourisme de wilaya ou le chef d'inspection de tourisme de wilaya, selon le cas, président ;
- Le représentant du directeur général de l'établissement national des études touristiques
- Le directeur de la réglementation et des affaires générales de wilaya
- Le directeur de la protection civile de wilaya
- Le directeur de la santé de wilaya
- Le directeur de commerce de wilaya
- Le représentant de la fédération nationale de l'hôtellerie et de la restauration.

Cette sortie intervient dans le cadre d'attribution des étoiles pour les établissements hôteliers, les inspecteurs qui se déplacent dans les hôtels , ses derniers procèdent leurs évaluations et leurs vérifications de la conformité des établissements hôteliers avec les normes de classements désignées par le décret 200-130 paru dans le journal officielle n° 35 (loi 99-01), les enquêteurs établissent un PV qu'ils remettent et adresser au niveau de la wilaya , en cas de manquement l'établissement concerné en est informé et dispose d'un délai pour apporter les corrections après épuisement de délai, la commission revient à l'établissement et le classe d'une manière définitive .

Chapitre IV : Etude du cas de la classification hôtelière cas wilaya de Tizi-Ouzou

Si l'établissement est à l'évidence de respect des normes de classement, la direction du tourisme prépare un projet d'arrêté composé comme suit :

Un PV de réunion des membres de la commission de classement, ce projet d'arrêté sera adressé à au service de wilaya pour la signature de la part de Monsieur le wali pour l'attribution des étoiles à l'établissement concerné, et prononce par arrêté le classement en catégorie en plus une copie d'autorisation d'exploitation.

Une fois le classement attribué à l'établissement le propriétaire doit adresser sous la responsabilité de directeur du tourisme une demande (copie de classement) au niveau de l'agence national de développement touristique (ANDT), pour l'installation des panonceaux réglementaire de classement « H ».

2.1.2 La commission nationale (ministérielle)

- **Pour les hôtels de deux étoiles à cinq étoiles**

A partir de 2 à 5 étoiles une commission ministérielle intervient dans le cadre de classement hôtelier, cette commission national et de wilaya seront chargées de donner un avis sur : la conformité des demandes de classements hôteliers aux normes correspondantes.

Le reclassement dans une catégorie supérieur ou le déclassement dans une catégorie inférieure des établissements hôteliers.

Le rapport d'inspection effectuée par les services compétents du ministre chargé du tourisme.

Tableau N°11: Situation du classement du parc hôtelier de la wilaya de Tizi-Ouzou (2018)

N°	Etablissements hôteliers	Nature juridique	Catg	Type	Chambres	Lits
01	HôtelNever Land ranch	Privé	4 [*]	Climatique	31	65
02	Mizrana	Privé	3 [*]	Balnéaire	39	67
03	Thiniri	Privé	3 [*]	Climatique	49	81
04	Les trois roses	Privé	3 [*]	Urbain	31	35
05	Les trois frères	privé	3*	Urbain	24	46

Chapitre IV : Etude du cas de la classification hôtelière cas wilaya de Tizi-Ouzou

06	Les deux palmiers	Privé	3 [*]	Urbain	50	96
07	Relais routier le mistral	Privé	2 [*]	Urbain	41	55
08	Les arcades	Privé	2 [*]	Climatique	40	62
09	Hôtel « le pont de bougie »	Privé	2 [*]	Urbain	36	72
10	Motel « soltani »	Privé	2 [*]	Urbain	28	38
11	Relais routier « el mers »	Privé	1 [*]	Climatique	15	30
12	Sncguedmime et Giehotel restaurant	Privé	1 [*]	Balnéaire	16	40
13	Hotel restaurant ittourar	Privé	1 [*]	Urbain	48	70
14	Aures	Privé	1 [*]	Balnéaire	16	22
15	Le palais des rois	Privé	1 [*]	Urbain	21	33
16	Hotel touristiques hamdad	Privé	S.e	Urbain	30	30
17	Izem	Privé	S.e	Urbain	17	28
18	Hôtel de la gare	Privé	S.e	Urbain	36	55
19	Abzim	Privé	S.e	Urbain	19	30
20	Le numide	Privé	S.e	Balnéaire	25	47
21	Meuble de tourisme « les deux frères »	Privé	C.u	Balnéaire	9	18
22	Le Dauphin	Privé	S.C	Urbain	19	19
Total : 22					634	1043

Source : <http://www.dta-tiziouzou.com>

A travers ce tableau nous remarquons que le parc hôtelier dans la wilaya de Tizi-Ouzou se compose de 22 hôtels dans lesquels on distingue des différentes catégories de classement hôtelier, d'après le tableau on constate que la wilaya de Tizi-Ouzou ne possède pas des hôtels cinq étoiles et une présence faible de la catégorie quatre étoiles (Hôtel NeverLand ranch), du fait que les plus importants hôtels que recèle notre wilaya sont en cours de réhabilitation afin d'améliorer leurs capacités en terme de service et d'accueil.

2.2 Etat de structures hôtelières dans la wilaya de Tizi-Ouzou

2.2.1 Parc hôtelier de Tizi-Ouzou

Qu'en est-il les infrastructures ?

Le parc hôtelier de la wilaya de la wilaya de Tizi-Ouzou disposent pour l'année en cours (2018), de plus de 7500 lits, répartis à travers 33 hôtels, deux terrains de camping, de camp de toile, sept (7) auberges de jeunes et de loisir, 19 bungalows, et l'hébergement chez des habitants (appartements et studios) pour lesquels sont délivrées 460 autorisations d'exploitation pour la saison estivale. Au niveau de Tigzirt, un recensement a révélé la disponibilité de 400 appartements. Un total donc de 7500 lits disponibles. Cela reste malgré

tout insuffisant Pour la prise en charge des enfants de Sud au niveau des camps de toile, cinq centres de vacances et trois auberges de jeunes du littoral seront réservés à cet effet.

2-2-2Etat de structures hôtelières en cours de réhabilitation dans la wilaya

- **Six hôtels en cours de réhabilitation**

L'état d'avancement de l'opération de modernisation après son lancement, la commission de classement de structures hôtelières portent un grand intérêt à l'opération de la modernisation De structures hôtelières, une commission ministérielle s'est déplacée sur les lieux pour faire le point le mois septembre dernier, s'en est suivie l'APW, pour les hôtels qui dépendent de l'ETK (entreprise touristique kabyle).

2-2-2-1 Les hôtels dépendant a l'ETK

L'état d'avancement des travaux au niveau du « **bracelet d'argent** » de **BéniYenni** était à ce jour 39%, sachant que sa date d'authentification du schéma le 22/05/2017 et fermé pendant 12 Mois depuis le 20/05 /2017.

Aujourd'hui il reste que l'étanchéité, les revêtements extérieurs et les aménagements.

Les inspecteurs ont instruit l'entreprise de renforcer l'effectif et faire un relais de deux fois 8 Heure.

Ainsi le taux d'avancements pour « **lallakhedidja** » et « **le balloua** » affichent respectivement 59% et 50%, il faut souligner que la date d'authentification du schéma pour lallakhedidja était le 24/05/2017 et sa fermeture pendant 12 Mois depuis le 15/05/2017.

En ce qui s'agit de la date d'authentification du schéma pour « **balloua** »était le 22 /05 /2017, et fermé pendant 12 Mois depuis le 10/07/2017.

Comme c'est la même entreprise Turque. Le PDG de l'ETK s'est engagé à livrer les trois hôtels, sans équipements, au 1er Novembre 2018 (ce qui pas encore réalisé).

2-2-2-2 Les hôtels dépendant de l'EGT

Pour les hôtels qui dépendant de l'EGT centre, TAMGOUT (yakouren), AMRAOUA (tiziouzou) ELARZ de tala guilef (boughni) qui affichent respectivement des taux d'avancement de 25% ,10%, 10%.

Les dates d'authentification des trois hôtels cités sont comme suit :

La date d'authentification du schéma pour TAMGOUT était le 22/05/2017, fermé pendant 11 Mois depuis le 15 /06 /2016 ;

En ce qui concerne l'hôtel AMRAOUA, date d'authentification était le 24/05/2017, fermé pendant 15Mois depuis le 1/03/2016 ;

A propos de l'hôtel ELARZ, son date d'authentification était le 21/06/2017, fermé pendant 18 Mois depuis 10/12/2017.

La commission de modernisation des hôtels ont toujours un problème avec l'entreprise, qu'elle à été résiliée, actuellement ils sont optés pour l'attribution du marché à l'entreprise italienne qui réalise TAMGOUT. Le problème est que le contrat résilié à engendrée des paiements, vu que l'entreprise avait entamé les travaux, et c'est une entreprise étrangère. L'entreprise italienne résiliée a opté dans un premier temps pour la sous-traitance, mais elle n'a pas respecté le cahier des charges. Pour Tamgout, les travaux avancent car l'effectif est renforcé et l'état d'avancement est de 25%. A El Arz de Tala Guilef, l'entreprise a démarré et l'avancement est à 10%. Ils travailleront en équipes de trois fois huit. L'entreprise à 18 mois et elle est dans les délais. Les travaux ont commencé le 10 décembre 2017, d'ici 2019 le projet sera réceptionné.

2.2.2.3 Le classement ciblé (catégorie ciblé)

Qu'en est-il du classement de ces hôtels

Les travaux de modernisation de ces hôtels s'inscrivent dans le cadre de développement touristique de la wilaya de Tizi-Ouzou à travers l'amélioration de la qualité matériel et immatériel des établissements, ce qui est train de se faire est très important. Mais c'est à la commission nationale de décider. **LallaKhedidjaa** déjà ses trois étoiles, la commission de classement peut maintenir ce classement Pour être un quatre étoiles, il faut que ses équipements soient luxueux et il ne sera plus à la portée de tout le monde.

Amraoua est indiscutablement un **quatre étoiles**, LallaKhedidja trois, Ballouat**trois étoiles**, le Bracelet d'argent **deux** et Tala Guilef peut être aussi un **trois étoiles**.

Section 03 : Enquête et analyse des résultats

1. Démarche méthodologique de l'enquête

L'étude empirique est une étape critique dans l'élaboration d'un travail de recherche,

C'est une enquête qui s'appuie sur l'expérience et l'observation et non sur la théorie et ce avec des méthodes pragmatiques.

Nous allons décrire ci-après en détails les étapes de la méthodologie suivie

1.1. L'Objectif de l'enquête

L'objectif de notre enquête est de cerner les différents critères de classification hôtelière qui existent entre les trois pays suivants : (l'Algérie, la Tunisie et la France) à travers une étude comparative élaboré par nous-même, en plus un questionnaire destiné aux professionnels de domaine du tourisme à savoir : les hôteliers et les experts en tourisme dans le but d'analyser leurs connaissances des normes de classement hôtelier mise en vigueur en Algérie et le processus de classement hôtelier adapté afin de faire une évaluation sur le mode de fonctionnement de la grille de classement national par rapport au fonctionnement internationale dans le but de viser ce qui se fait de meilleure à l'extérieur afin d'améliorer notre référentiel de classement hôtelier.

1.2. Le choix de l'outil de l'enquête

Afin de pouvoir apporter des réponses à nos questionnements, nous avons adoptés une démarche quantitative à travers une enquête sur le terrain par le biais d'une étude comparative et un questionnaire.

Ce type d'outils qui sont comme suit : l'étude comparative et le questionnaire parait le plus approprié. En premier lieu l'étude comparative servira à analyser les méthodesde travail ou le processus de classement de structures hôtelières. Ainsi le questionnaire permette à comprendre la perception des professionnels de domaine hôtelier sur les normes utilisées et le processus de classement national.

1.3. Structure du questionnaire et de l'étude comparative

Nous avons élaborés deux questionnaires qui sont adressés aux hôteliers et aux experts de domaine du tourisme. Afin d'analyser les perceptions des professionnels sur les normes de classifications algérienne.

Dans notre enquête nous avons pris un échantillon de 20 professionnels, où nous avons soulevés 12 questions, 5 questions sont adressées aux experts et 7 questions sont adressées aux hôteliers, ces dernières nous permettrons d'analyser les points de vues sur le mode de fonctionnement de la grille de classement hôtelier et les normes qui sont utilisées dans nos structures hôtelières en Algérie.

La nature des questions ont été posés sont des questions fermées et ouvertes, ce choix se justifie par l'importance du nombre de questions à poser, de l'échantillon à interroger et par le mode d'administration du questionnaire qui se fera par distribution face à face et en ligne.

Dans notre réflexion nous avons opté pour des questions fermées et ouvertes afin de cerner les réponses et d'aboutir à des résultats plus pertinents.

Pour ce qui est de l'étude comparative, Notre contribution concerne l'approche quantitative de la comparaison entre les systèmes de classements hôteliers utilisés dans les pays cités déjà.

1.4. Les dimensions temporelle et spatiale de l'enquête et le mode d'administration du questionnaire et l'étude comparative

Vu l'impossibilité d'opter pour un mode d'échantillonnage aléatoire qui nécessite une base de donnée, nous avons opté pour un mode non aléatoire durant lequel nous avons administrés notre questionnaire à un échantillon de 20 Professionnels.

L'administration du questionnaire s'est faite par différents outils et supports notamment le face à face et en ligne. Notre enquête s'est étalée sur une durée de 10 jours entre le 11/11/2018 jusqu'au 23/10/2018, et pour cela nous avons eu recours au face à face afin de cibler les professionnels de domaine hôteliers.

Chapitre IV : Etude du cas de la classification hôtelière cas wilaya de Tizi-Ouzou

En ce qui concerne notre étude comparative nous avons eu recours à des décrets exécutifs des trois pays enquêtés.

Cette analyse comparative est : un processus servant à rechercher des informations spécifiques basées sur les pratiques et les procédures, le processus du classement hôtelier appliqués dans les pays cités précédemment.

En matière de la classification hôtelière, Intérêt de cette analyse est à même de contribuer à l'amélioration de prestation de service et d'accueil en s'inspirant dans d'autres pays.

Pour collecter des informations, nous avons procédé à l'analyse des données à l'aide du logiciel **Microsoft Excel** et ce en fonction de tri à plat : qui consiste à réorganiser l'ensemble des valeurs en une seule variable.

2. Etude comparative

Tableau n°12 : Comparaison des différentes critères appliquées (Algérie, Tunisie et la France).

Dans ce tableau nous allons comparer le nombre de critères utilisées dans les trois pays cités en bas.

Catégories D'étoiles	NORMES	Normes Algériennes Actuelles	Normes tunisiennes (2005)	Normes Français 2015
1*	Points relatifs aux critères	77 critères	190 critères Minimales	Critères obligatoire 195 Critères à la carte 25
Totalde points relatifs aux critères		77 critères	190 critères Minimales	220 critères
2*	Points relatifs aux critères	101 critères	228 critères Minimales	Critères obligatoire 232 Critères à la carte 47

Chapitre IV : Etude du cas de la classification hôtelière cas wilaya de Tizi-Ouzou

Totalde points relatifs aux critères		101 critères	228 critères Minimales	279 critères
3*	Points relatifs aux critères	108 critères	251 critères Minimales	Critères obligatoire 257 Critères à la carte 87
Total de points relatifs aux critères		101 critères	251 critères Minimales	344 critères
4*	Points relatifs aux critères	123 critères	274 critères Minimales	Critères obligatoire 334 Critères à la carte 109
Total de points relatifs aux critères		123 critères	274 critères Minimales	443 critères
5*			277 critères Minimales	Critères obligatoire 397 Critères à la carte 118
Totalde points relatifs aux critères		(reste à confirmer)	277 critères Minimales	515 critères

Source : Apport personnel

Cette grille élaborée par nous-même en vertu des données recueillis à la direction du tourisme de la wilaya de Tizi-Ouzou pour critères de classement national .en ce qui concerne les grilles d'évaluations de classement hôtelier de deux pays (Tunisie et la France) sont des données recueillis dans des sites internet (décret n°2005-3056 du 28 novembre 2005, guide de contrôle 2016 tableau de classement hôtelier). (Voire les annexes).

Dans cette grille d'évaluations nous confirmons que les trois pays suivants : (l'Algérie, la France, et la Tunisie), n'ont pas les mêmes normes de classement, où nous observons que les critères utilisées par la France se réfèrent au caractère obligatoire ou à la carte de chaque critère. Chaque critère correspond un nombre de points.

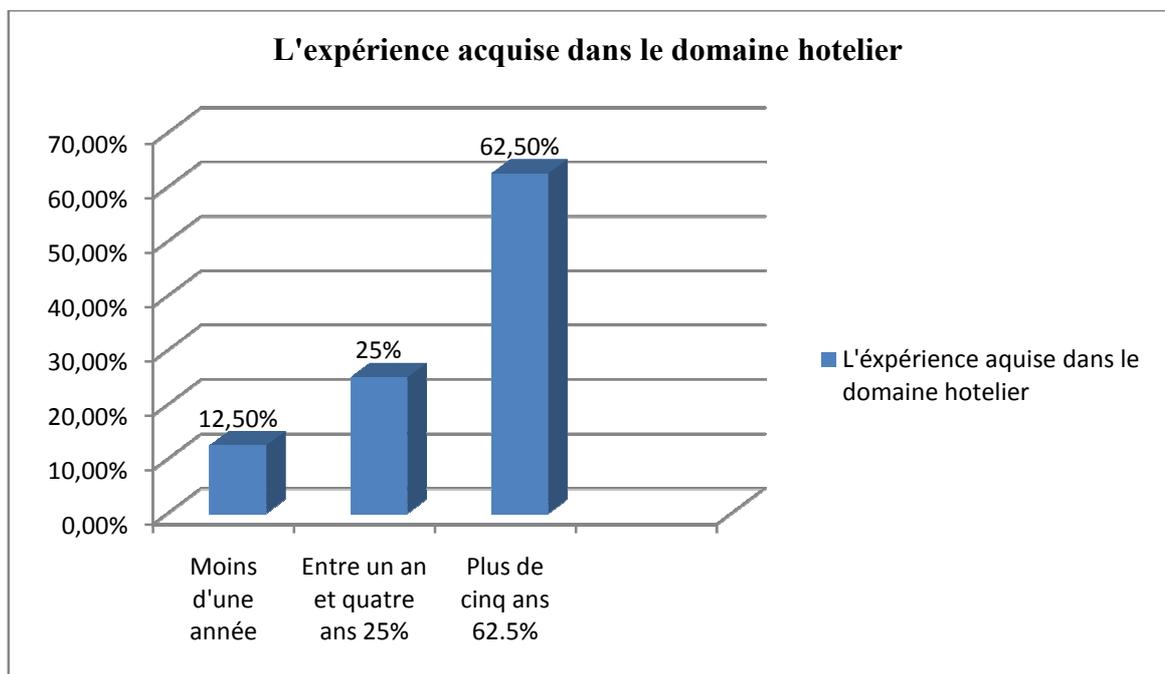
Chapitre IV : Etude du cas de la classification hôtelière cas wilaya de Tizi-Ouzou

Selon la nouvelle grille de classement, 95% au moins de points obligatoires citées au-dessus, doivent être atteints. Les 5% maximum de points non atteints doivent être compensés par trois fois plus de points de critères à la carte.

De même, nous constatons dans cette grille d'évaluation de classement des hébergements touristiques que les critères de la Tunisie référant aux normes minimales dimensionnelles fonctionnelles et de gestion des hôtels, ses dernières répondent aux normes internationales, et ce, on peut l'expliquer par le nombre important de critères utilisées pour classer un hébergement touristique, contrairement à l'Algérie, qui reste loin des standards internationaux, d'ailleurs le nombre de points relatifs au classement hôtelier est moins par rapport à la Tunisie et à la France qui se représente comme étant une référence à l'échelle mondiale dans le système de classement hôtelier vu qu'il est le premier pays à préconisé ce dernier.

Q1 : Depuis quand vous êtes dans le domaine hôtelier ?

Graphe n°06 : l'expérience acquise dans le domaine hôtelier



Source : A partir des données de l'enquête

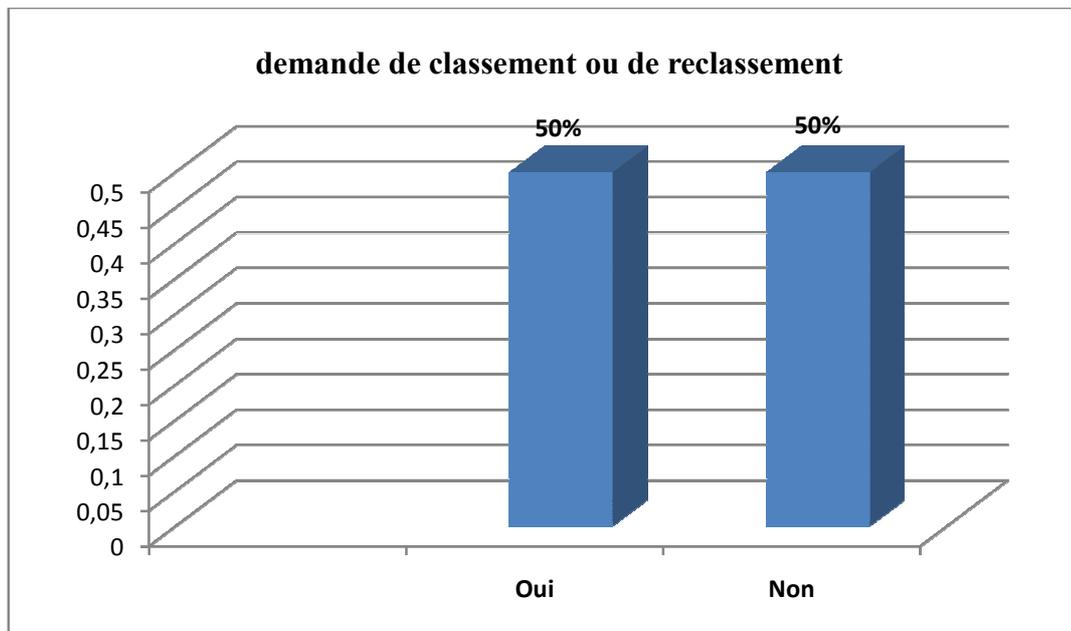
A travers ce graphe on remarque que le taux élevé qui est de (62,5%), présente les hôteliers expérimentés dans le domaine hôtelier, ainsi que d'autres professionnels ont de

Chapitre IV : Etude du cas de la classification hôtelière cas wilaya de Tizi-Ouzou

l'expérience allant d'un an à quatre ans, en suite nous constatons qu'il y a une minorité avec un taux de 12,5% des hôteliers qui ont une expérience moins d'une année.

Q2 : Avez-vous déjà demandé un classement ou un reclassement ?

Graphes n°07 : le taux de la demande de classement ou de reclassement hôtelier

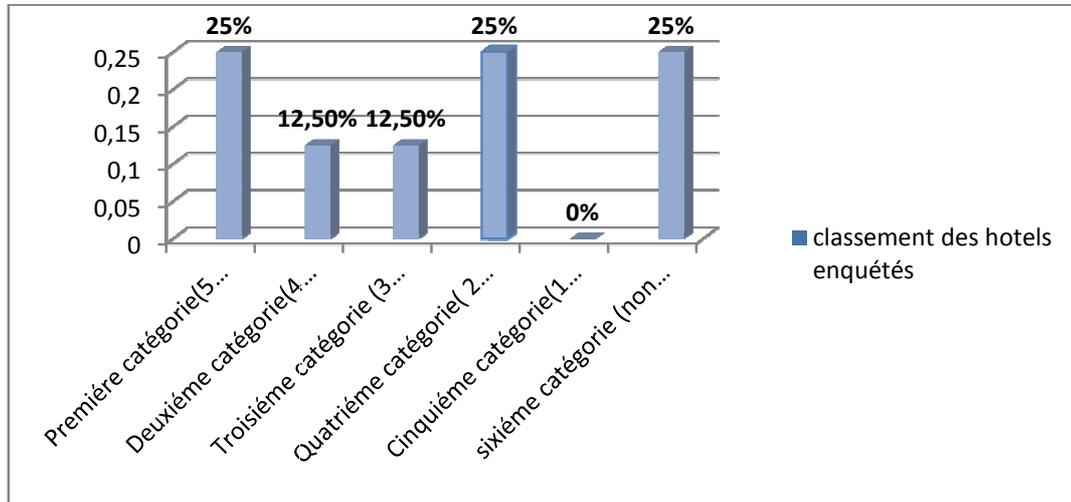


Source : A partir des données de l'enquête

A travers ce graphe on a voulu avoir l'information sur le taux de demande de classement et/ou de reclassement hôtelier, ou nous observons que le taux de demande de classement ou de reclassement hôtelier est de (50%) qui représente le même point d'égalité de taux de demande de non classement et ou de non reclassement hôtelier.

Q3 : Quel est le classement de votre hôtel ?

Graphe n°08 : catégorie du classement des hôtels enquêtés

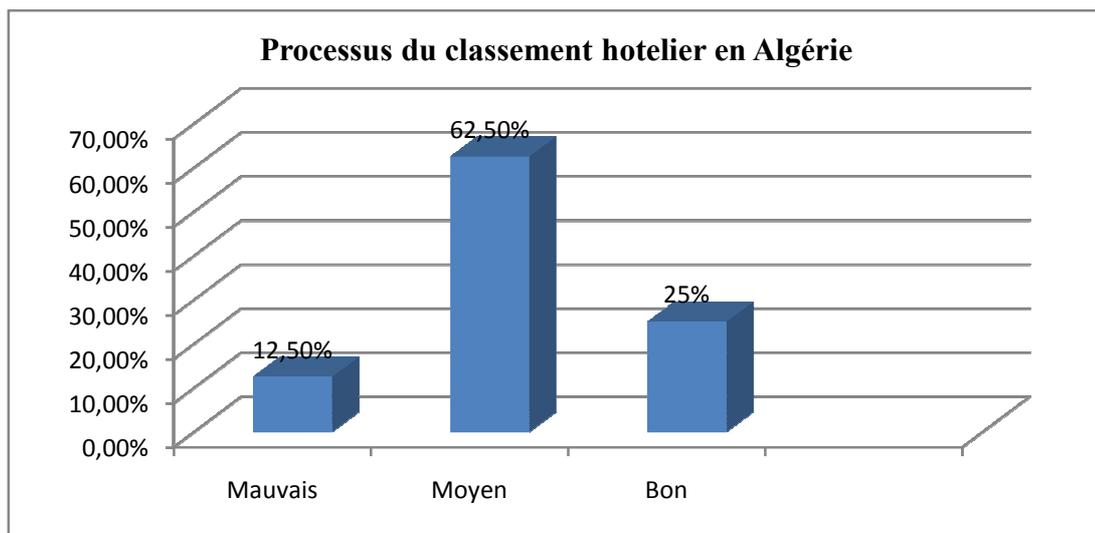


Source : A Partir des données de l'enquête

Ce graphe représente le classement en catégorie des hôtels enquêtés, lors la distribution du questionnaire.

Graphe n°09 : le taux(%) de perception sur processus du classement hôtelier en Algérie

Q4 : Comment voyez-vous le processus de classement en Algérie ?



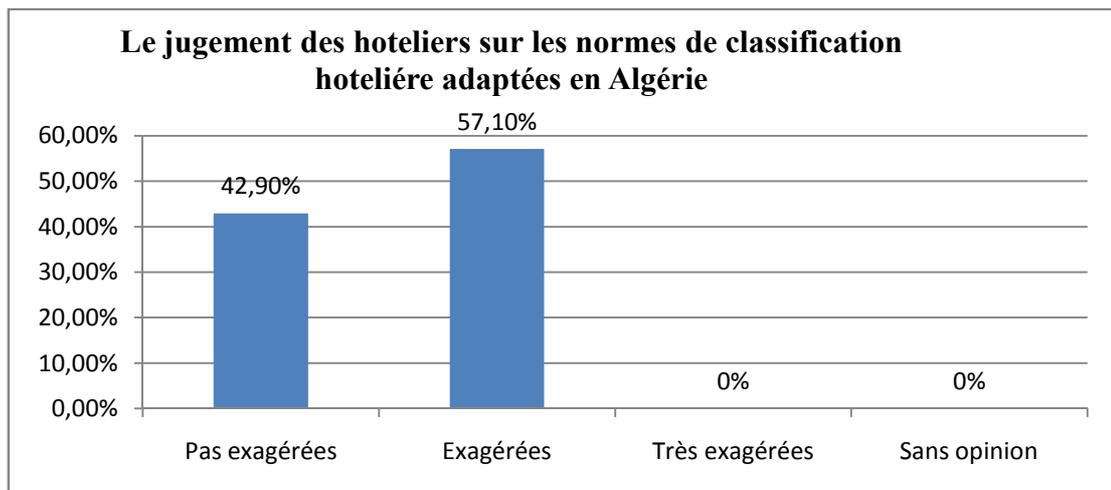
Source : à partir des données de l'enquête

Chapitre IV : Etude du cas de la classification hôtelière cas wilaya de Tizi-Ouzou

A travers ce graphe on a voulu analyser les perceptions des hôteliers sur le processus de classement hôtelier adapté en Algérie, on remarque que 62,50%, ont répondu que le processus de classement hôtelier national est moyen, ainsi on constate que 25% ont répondu que ce processus de classement hôtelier est bon et 12,5% ont répondu que ce dernier est mauvais.

Q5 : Qu'en pensez-vous des normes de classification adaptées en Algérie ?

Graphe n°10 : le taux(%) de jugement des hôteliers sur les normes de classement hôtelier adaptées en Algérie

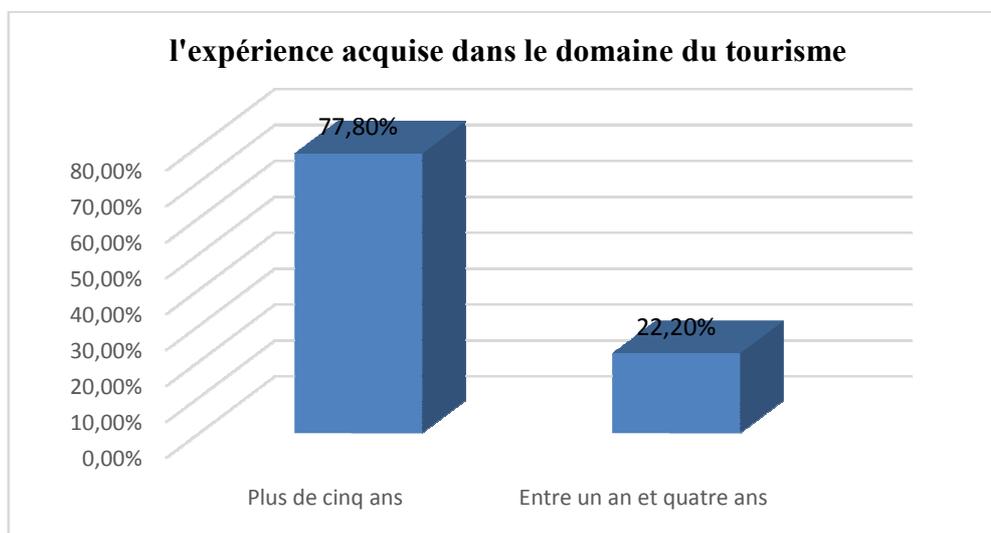


Source : A Partir des données de l'enquête

A travers ce graphe nous voulons effectuer une enquête sur la perception des hôteliers sur les normes de classification hôtelières mise en vigueur en Algérie, nous avons trouvés que la majorité d'entre eux pensent que ces dernières sont exagérées avec un taux de 57,10%, ainsi un taux de 42,90% pensent que ces normes n'ont pas exagérées.

Q6 : Combien d'expérience avez-vous dans le domaine ?

Graphe n° 11 : l'expérience acquise dans le domaine du tourisme



Source : A partir des données de l'enquête

A travers ce graphe on remarque que le taux élevé qui est de (77,80%), présente les experts expérimentés dans le domaine du tourisme (plus de cinq), ainsi qu'une minorité d'experts qui représente un taux de 22,20% qui ont entre un an et quatre ans d'expérience.

Q7 :Connaissez-vous les normes de classement hôtelier mise en vigueur en Algérie ?

Graphe n°12 : le degré de connaissance des normes de classement hôtelier

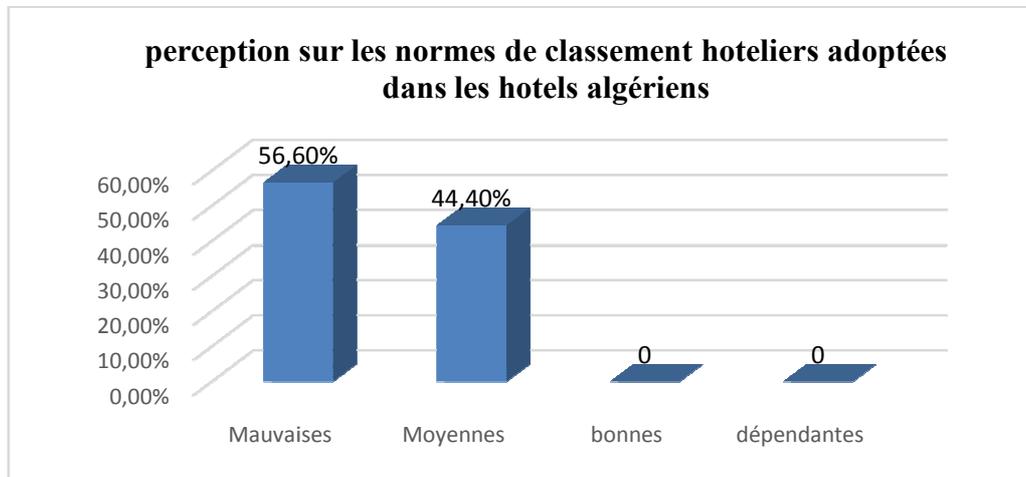


Source : A partir des données de l'enquête

Ce graphe représente le degré de connaissance des normes de classement hôtelier en Algérie, on constate que la majorité d'experts connaissent les normes de classement hôteliers, en raison que l'état algérien est en train de donner un intérêt particulier aux normes de classification de structures hôtelières, vu qu'il travaille sur le dossier de modernisation des hébergements touristiques pour répondre aux normes spécifiques.

Q8 : Comment voyez-vous les normes de classement dans les hôtels en Algérie ?

Graphes n°13 : Le taux de perception sur les normes de classement hôtelier

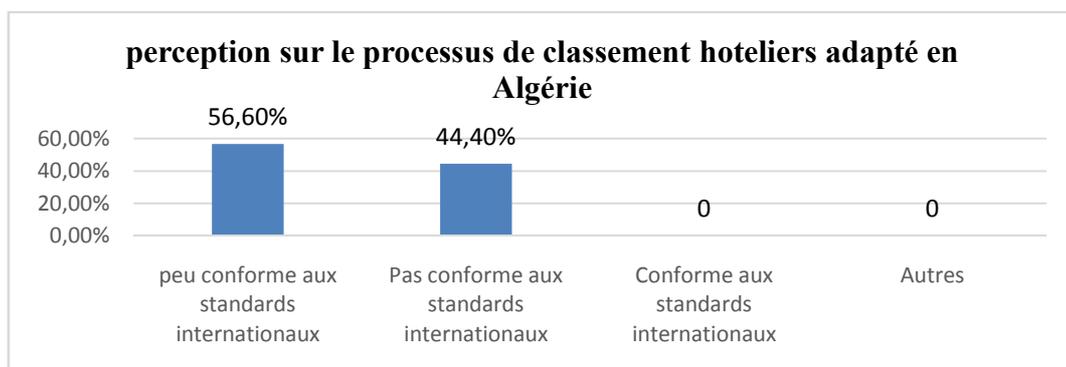


Source : A partir des données de l'enquête

A travers la lecture de ce graphique nous constatons qu'un taux qui est de 56,60% des experts pensent que les normes de classements hôteliers sont mauvaises, en raison que les critères de classements hôteliers ne répondent plus aux normes internationales, ainsi un taux de 44,40 des experts pensent que les normes de classements hôteliers sont moyennes parce qu'il existe des hôtels en Algérie qui répondent aux normes internationales.

Q9 : Qu'en pensez-vous du processus de classement hôtelier en Algérie ?

Graphes n°14 : le taux de perception sur le processus de classement hôtelier



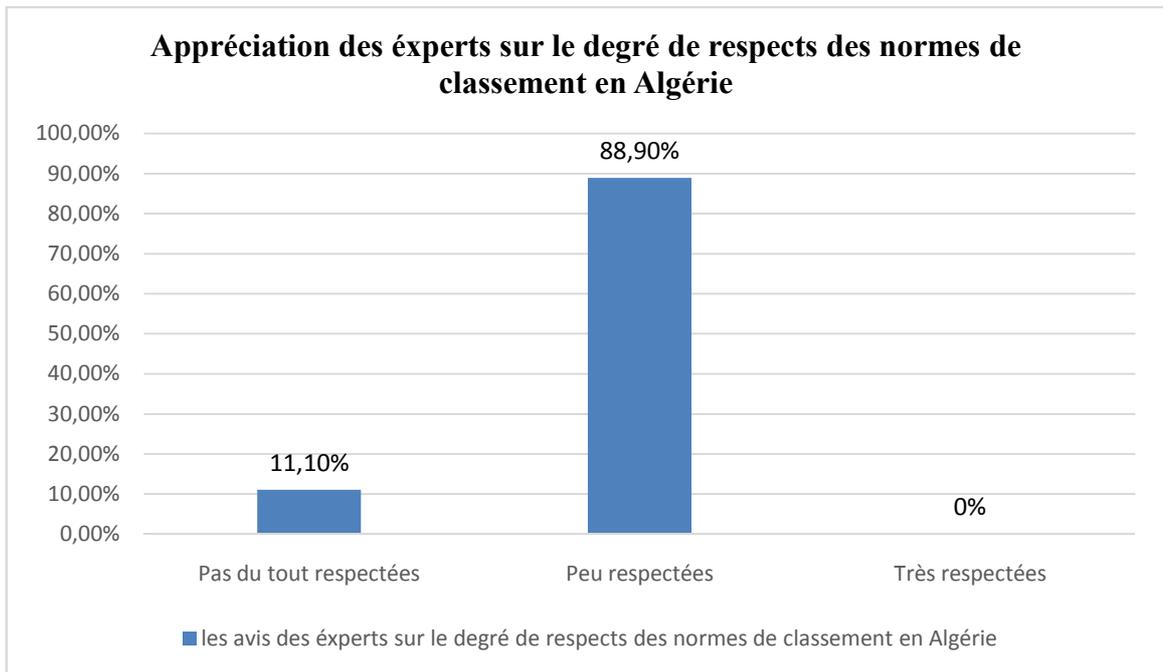
Source : à partir des données de l'enquête

A travers ce graphique nous remarquons que 56,60% pensent que le processus de classement hôtelier est peu conforme aux standards internationaux, en raison qu'il Ya une

insuffisance de critères spécifiées dans la réglementation algérienne, ainsi un taux qui est de 44,40%, pensent que ce dernier pas conforme aux standards internationaux car les normes national ne répondent plus aux normes internationales.

Q10: A votre avis, à quel degré les normes de classement hôtelier sont-elles respectées en Algérie ?

Graphes n°15 : le taux(%) d'appréciation sur le niveau de respect des normes de classement en Algérie



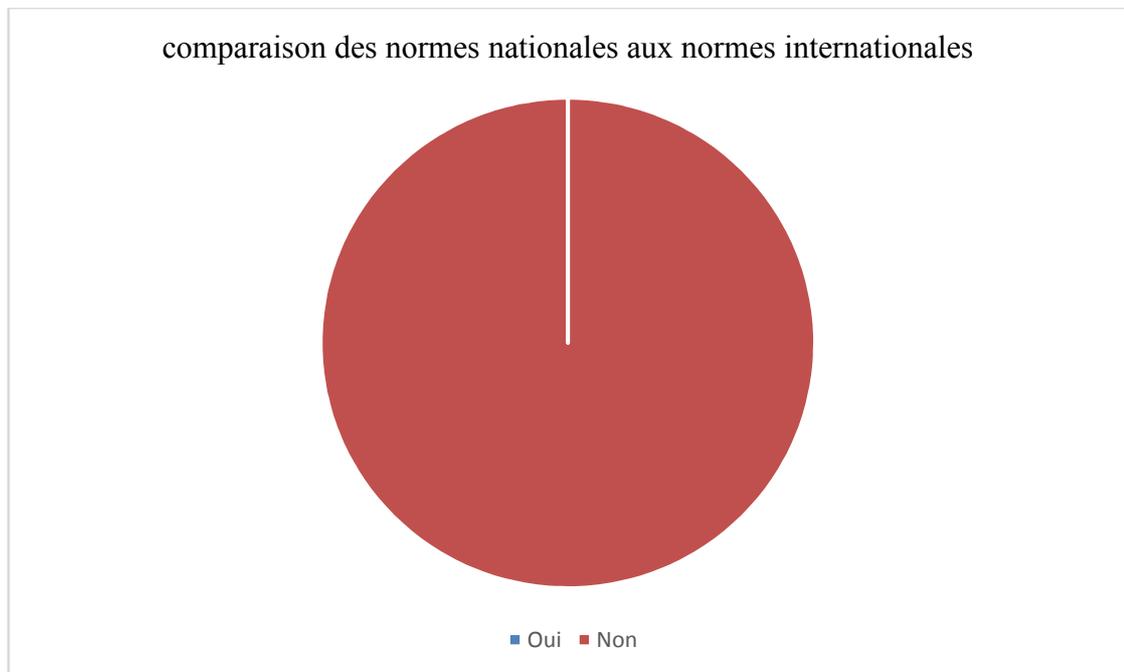
Source : A partir des données de l'enquête

A travers ce graphe nous constatons que la majorité d'experts avec un taux qui de 88,9%, jugent que le degré de respect des normes de classement hôtelier national sont peu respectées dans les hôtels algériens en raison d'insuffisance du personnels en contact non qualifié et la qualité de service qui reste médiocre.

Ainsi une minorité d'experts d'un taux qui est 11,1%, jugent que ces dernières ne sont pas de tout respectées parce qu'elles ne respectent pas les normes internationales.

Q 11: A votre avis, les normes de classification hôtelières algérienne sont-elles les mêmes avec les normes internationales ?

Grphe n°16 : taux(%) de jugement des professionnels sur la comparaison des normes national aux normes internationales



Source : A partir des données de l'enquête

Dans ce graphe nous constatons que les personnes enquêtés ont répondu majoritairement avec un taux qui est de 100% qui pensent que les normes de classement sont pas les mêmes avec les normes internationales.

Synthèse

Après avoir fait une analyse et interprétation de données nous avons cheminé plusieurs constats liés aux questionnements effectués lors de notre enquête sur le terrain ou nous avons mis le point sur l'égalité existante par rapport au classement et reclassement et de non demande de classement et de reclassement comme suit :

Nous justifions que 50% représente le nombre de demande de classement et de reclassement

Par les hôteliers ayant eu la volonté pour avoir un nouveau classement hôtelier en raison de leur jugement que les structures hôtelières auxquels ils travaillent méritent d'être classer et reclasser (respect des normes).

Pour les 50% des hôteliers restants n'ayant pas demandé ni classement (hôtel non classés) ni reclassement (2 étoiles et 3 étoiles, 4 étoiles), cette catégorie pense que leurs clients ne cherchent plus le classement mais plutôt le prix et l'emplacement géographique de l'hôtel.

En ce qui concerne l'hôtel de catégorie cinq étoiles El-Aurassi les hôteliers n'envisagent pas de faire un reclassement pour avoir l'attribution de la distinction palace en raison d'exigences en termes de critères de cette dernière.

Afin de donner une explication et une analyse pertinente sur les perceptions des hôteliers vis-à-vis du processus de classement de structures hôtelières en Algérie, nous constatons à travers les réponses qui nous avons reçus, ou 62,5% des hôteliers ont répondu que le processus est moyen car c'est un système qui semble un peu loin des standards internationaux. Les 25% autres ayant répondu que ce dernier se présente bon car ils ont convaincue du processus de classement des hôtels.

En ce qui est des 12% des hôteliers qui pensent que le processus de classement hôtelier est mauvais parce qu'ils trouvent à un manque de rapidité et de fluidité.

Pour le taux de jugement des hôteliers sur les normes de classement hôtelier adapté en Algérie, un pourcentage de 57% confirment que ces dernières sont exagérés par ce qu'ils affirment que leurs hôtels méritent d'être reclasser, alors que 42,90% ont jugés que les normes de classement hôtelier utilisés sont pas exagérés, car selon eux beaucoup d'hôtels algériens sont classés et d'autres reclasser mais qui ne méritent pas d'être classés et reclassé à une catégorie donnée.

Après avoir obtenu des réponses de la part des experts interrogés lors d'élaboration de notre questionnaire, on constate que la majorité ayant l'expérience de plus de cinq ans dans le domaine du tourisme et connaissent les normes de classement hôtelier, de ce fait la plupart (56,60%) d'entre eux jugent que les normes de classement hôtelier sont mauvaises en raison que les critères de classements hôteliers ne répondent plus aux normes internationales. Ainsi d'autres pensent que ces dernières sont moyennes parce qu'il existe des hôtels en Algérie qui répondent aux normes internationales (ex : El-aurassi).

Afin d'analyser leurs perceptions des experts vis-à-vis du processus de classement hôtelier adapté en Algérie nous constatons à travers les réponses que nous avons reçues, où 56,60% témoignent que ce dernier est peu conforme aux standards internationaux à cause de la méthode de travail lors du processus de classement hôtelier, ainsi d'autres (44,40%) démontrent que ce processus n'est pas conforme aux standards internationaux de fait de manque de compétences nécessaires pour le bon fonctionnement et être en point d'égalité avec le processus de classement hôtelier international.

Afin d'avoir une réponse pertinente sur le degré de respect des normes de classement hôtelier en Algérie, à travers notre analyse des réponses que nous avons reçues de la part des experts, la majorité (88,9%) d'entre eux confirment que ces dernières ne sont pas respectées à cause de l'insuffisance du personnel en contact non qualifié (non maîtrise des langues étrangères) pour répondre à une certaine qualité d'accueil et de service qui reste médiocre. Ainsi une minorité (11,1%) qui attestent que ces normes ne sont pas de tout respectées par ce qu'elles ne sont pas alignées avec les normes internationales d'ailleurs ils plaident pour les renforcer et faire une réforme de tout le système de classement hôtelier (révision)

Conclusion

En premier lieu dans notre étude comparative que nous avons élaborés nous constatons une insuffisante flagrante aux niveaux de critères appliqués en Algérie par rapport aux critères internationales.

En second lieu à travers notre enquête effectuée par le biais de questionnaires, selon les réponses des professionnels du domaine du tourisme que ce soit les experts ou les hôteliers interrogés ont l'expérience dans le secteur.

Les hôtels classés à partir de deux étoiles ont demandé d'être reclassé sous les catégorie qui ayant de la première catégorie à la sixième catégorie.

Les hôtels algériens sont dans la classe moyenne en termes de processus de classification hôtelière, mais les critères semblent être exagérés ce qu'affirment les hôteliers enquêtés.

Selon les réponses des experts à travers leur connaissance des normes, on recommande la nécessité de mettre en place un système de classification approprié aux structures hôtelières pour être en point d'égalité aux normes internationales. D'après les experts le parc hôtelier algérien reste loin des standards qui sont peu respecter.

Conclusion générale

Conclusion générale

La normalisation est une activité sociale autant qu'économique, représente un outil indispensable pour les entreprises pour renforcer la compétitivité au sein des marchés.

L'application des normes est volontaire, ces dernières négociées et élaborées d'une manière consensuelle par les parties prenantes.

Le mode d'élaboration des normes se diffèrent à travers le monde entier, de ce fait il existe trois normes à savoir : les normes nationales, normes européennes, normes internationales, ces dernières se constitue donc des références incontestable dans la vie économique des pays, vu leurs apports sur la qualité et le management des entreprises.

Ainsi nous avons pu avoir l'information sur le processus du classement hôtelier, ou nous avons pris la France comme une référence de mode d'évaluation des hébergements touristique.

Aujourd'hui nous confirmons que la classification hôtelière contribue à l'amélioration de la qualité et de prestations de service et de confort des équipements pour mieux répondre à des nouveaux besoins de la clientèle.

Ensuite on a pu apporter des éléments de réponses pour la problématique de notre recherche qui est la suivante : quelle sont les modalités de classement de structures hôtelières en Algérie.

Afin de mieux améliorer la qualité d'hébergement, l'état algérien a entamé une stratégie de modernisation et de réhabilitation des établissements qui sont été dégradés afin de les reclasser.

En fin dans notre cas pratique nous avons effectués deux enquêtes portant sur une étude comparative pour évaluer notre grille de classement hôtelier par rapport aux autres référentiels de classement international ,ainsi un questionnaire adressé aux professionnels de secteur du tourisme ,ou nous avons compris et avoir l'idée sur les perceptions des hôteliers et les experts sur les normes de classement et le processus de classement appliqué dans nos structures hôtelières ,aussi bien que nous avons pu avoir leurs points de vues sur le degré de leurs respect en Algérie.

Bibliographie

Bibliographie

Ouvrage :

- La Normalisation /auteur/Jacques Igalens et hervé penan/édition /paris/presses universitaires de France 1994
- La Normalisation /auteur/Jacques Igalens et hervépenan/ Éditeur/ que sais-je/ date de publication 10/1994 /collection que sais-je ? (1954) décret 2009-697 relatif à la normalisation, article 16 en lien l'article10.
- Réglementation ; normalisation leviers de la compétitivité industrielle/auteur Emilie Bourdu et Martin Souchier et annettekadjar /Presses des mines - transvalor, 2014 60, boulevard saint-michel - 75272 paris cedex 06 – france Préface de denisranque/la fabrication de l'industrie laboratoire d'idées.
- Séminaire « Démarche HACCP »et ISO 22.000

Mémoire :

- [www.doyoubuzz.com<var/pdf/ mémoire 2010 Alexandre Ollivier/mémoire de fin d'étude /session juillet 2010/marketing et management du tourisme](http://www.doyoubuzz.com/var/pdf/memoire_2010_Alexandre_Ollivier/memoire_de_fin_d_etude_session_juillet_2010/marketing_et_management_du_tourisme)

Sites internet :

- www.acpoitiers.fr/%2Fbiochimie%2FIMG%2Fpdf%2FGuide_de_la_normalisation_2011_ebook.pdf&usg=AOvVaw2zJgttf1I7w4KXpiUyPt90
- www.afnor.normalisation.fr
- [WWW.CEN/CENELEC/ETSI joint working group on standards for smart grids](http://WWW.CEN/CENELEC/ETSI_joint_working_group_on_standards_for_smart_grids)
- www.afnor.org/metier/normalisatin
- [www.enquête-publique.afn](http://www.enquete-publique.afn)
- www.francenormalisation.fr/vue-densemble-normalisation
- www.iso.org.fr
- [www.doyoubuzz.com<var/pdf/ mémoire 2010 Alexandre Ollivier/](http://www.doyoubuzz.com<var/pdf/ memoire_2010_Alexandre_Ollivier/)
- [www.classification/Magazine cheval/-entreprises.gouv.fr](http://www.classification/Magazine_cheval/-entreprises.gouv.fr)
- http://www.palace-apparthotel.com/cms/index.php/fr-fr
- www.marriott.fr/hotels/travel/algbr-renaissance-tlemcen-hotel
- <https://www.forbes.fr/luxe/la-distinction-francaise-palace/>
- www.forbes.fr/luxe/la-distinction-francaise-palace/
- www.at.ambafrance.org/img/pdf/dossier_de_presse_distinction_palace.pdf?6614/0a0c1b959629f1da4f67ef888e11a294f98257bf
- www.entreprises.gouv.fr
- www.classement.atout-France.fr
- www.liberte-algerie.com/entreprise-et-marches/accor-premier-investisseur-etranger-en-algerie-242751
- www.mta.gov.dz
- <https://www.mta.gov.dz/plan-qualite-tourisme/>
- www.tic-et-tac.com » BEP »hébergement

Table des matières

Remerciement

Dédicaces

Sommaire

Résumé

Introduction générale.....1

Chapitre I : Construction des normes

Introduction..... 6

Section 01 : Généralité sur les normes..... 7

1.1 Définitions 7

1.2 Histoire des normes 8

1-3 Les types de normes 9

1.3.1 Selon leur contenu..... 9

1.3.1.1 Les normes fondamentales 9

1.3.1.2 Les normes de spécifications 9

1.3.1.3 Les normes de méthodes d'essais et d'analyse 9

1.3.1.4 Les normes d'organisation 9

1.3.2 Selon leur structure 9

1.3.2.1 Les normes de moyens 10

1.3.2.2 Les normes de résultats..... 10

1-4 Principes de la Normalisation 10

1.4.1 Premier principe..... 10

1.4.2 Deuxième Principe 10

1.4.3 Troisième Principe..... 10

1.4.4 Quatrième Principe 10

1.4.5 Cinquième Principe 11

1.4.6 Sixième Principe..... 11

1.4.7 Septième Principe 11

1.5.1 Les comités consultatifs de la normalisation..... 13

1.5.1.1 Le comité pour les principes de la normalisation (staco) 13

1.5.1.2 Le comité du développement(DEVCO) 14

1.5.1.3 Le comité pour les matériaux de référence(REMCO)..... 14

1.5.1.4 Le comité pour la politique en matière de consommation(COPOLCO) 15

Table des matières

1.5.1.5 Le comité pour l'information (INFCO).....	15
1.6 L'élaboration d'une norme au monde	17
1.6.1 La normalisation en France	18
1.6.2 Le processus d'élaboration d'une norme française	19
1.6.2.1 Le projet de norme	19
1.6.2.2 La phase de validation	20
1.6.2.3 La publication	20
1.6.2.4 Fascicule de documentation (FD)	20
1.6.2.5 Référentiel de bonnes pratiques (BP).....	21
1.6.2.6 Accord (AC)	21
1.6.2.7 Guide d'application (GA).....	21
1.6.3 La normalisation en europe	24
Section 02 : La normalisation est un atout pour les entreprises.....	30
2-1 Les bénéfices et impacts de la normalisation sur le management des organisations	30
2-1-1 Les bénéfices	30
2.1.2. Les rôles de la Normalisation.....	31
2.1.2. Économique.....	31
2.1.2.2. Politique	32
2.1.2.3. Scientifique et Technique	32
2.1. L'impact de la normalisation sur le management de l'entreprise.....	32
2.2.1 La normalisation une stratégie pour les marchés	32
2.2.2La normalisation une stratégie pour l'entreprise	33
2.3 Les objectifs des normes	33
2.3.1 Les objectifs de la normalisation	34
2.4 Normalisation et certification	34
2.4.1 Le référentiel normatif	35
2.4.2 Certification de produit et certification d'entreprise	35
2.4.3 Gestion de l'assurance qualité	37
2.4.4 Les normes internationales sur la qualité	37
Conclusion	39

Chapitre II : Le classement hôtelier international

Introduction.....	40
Section 01 : Fonctionnement du classement internationale des hôtels	40
1.1 Présentation de classement hôtelier	40
1.2 Historique et l'évolution du concept	41
1.3 L'attribution des étoiles	42
1.4 Les critères d'attribution des étoiles.....	43
Section 02 : De la nouvelle classification hôtelière	47
2.1. Les grands axes de la reforme	47
2.1.1 Le classement sera volontaire	47
2.1.2 le classement sera révisé tous les cinq ans.....	48
2.1.3 Le cout du classement sera pris en charge par les professionnels	48
2.1.4 La gamme des classements s'étalera de 1 ère à la 5ème étoile	48
2.1.5 L'organisme évaluateur accrédité.....	48
2.1.6 Le classement attribué par l'état qui doit en demeure le garant	49
2.2 Le classement hôtelier de 1 à 5 étoiles	51
2. 2. 1 Pré-diagnostic	51
2. 2. 2 La programmation de la visite d'inspection	51
2. 2. 3 inspection de l'établissement de 1* à 3 *	51
2. 2. 4 certificat de visite et rapport	52
2.2.5 Arrêter de classement à adresser à atout France	52
2. 3 Les objectifs de la nouvelle classification hôtelière	53
2.3.1 Réactualiser le référentiel qui datait de 1986	53
2. 3.2 Moderniser les infrastructures du secteur hôtelier.....	53
2.3.3 Gain de lisibilité à l'offre à l'international	54
2.3.4 Un référentiel de classement étendu (ATOOUT France, 2009).....	55
2.4 Les points clés par catégorie (ACFCI, 2009), (ATOOUT France, 2009).....	55
2.4.1 L'hôtellerie Economique (1*)	55
2.4.2 Hôtellerie de milieu de gamme (2* et 3*)	56
2.4.2.1 Hôtels de milieu de gamme (2*)	56
2.4.2.2 Hôtels de milieu de gamme (3*)	56
2.4.3 Hôtellerie Haut de gamme (4* et 5*)	56
2.4.3.1 Hôtels de haut de gamme (4*).....	57

Table des matières

2.4.3.2 Hôtels de haut de gamme (5*).....	57
2.5 Les enjeux du classement hôtelier révisé en 2015 (qualifier l'offre).....	57
2.5.1 La méthode de travail pour la première révision du classement intervenue en 2015	58
2.5.2 Bilan 2009-2015 : une tradition de fort attachement du secteur hôtelier au classement officiel	58
2.5.1.1 Les axes d'évolution de la révision 2015	59
A.2.2 La distinction française Palace et dans le monde.....	62
A.2.2.1 Les palaces en France.....	62
A.2.2.2 Les palaces en Algérie	64
A.2.3 Les étapes d'attribution de la distinction palace	66
A.2.3.1 Les conditions d'éligibilité a la « distinction palace ».....	66
A.2.3.2 les critères d'appréciation du jury.....	67
A.2.4 Les plus beaux palaces au monde.....	68
Conclusion.....	75
Chapitre III : La classification hôtelière en Algérie	
Introduction	76
Section 01 : Mode organisationnel et classement hôtelier	77
1.1 Définition des concepts	77
1.1.1 L'hôtel	77
1.1.2. L'activité hôtelière	78
1.1.3. Les établissements hôteliers	79
1.1.3.1. Lestypes d'hôtels	79
1.1.4 Définition des niveaux de classification des hôtels.....	79
1.1.5 Les conditions d'exploitation des établissements hôteliers	80
1.1.5.1 Pour les personnes physiques	80
1.1.5.2 Pour les personnes morales	81
1.1.6. Les modalités d'exploitation des établissements hôteliers.....	83
1.1.7. La commission de classement par catégorie	86
1.1.7.1. La procédure de classement des établissements de tourisme	87
1.1.7.2. La commission de classement de wilaya se compose	87
1.1.8. Les modalités d'organisation et de fonctionnement de la commission nationale de classement et des commissions de wilaya de classements	88

Table des matières

1.1.8.1. Procédure de contrôle des hôtels en Algérie.....	88
B. Dispositions diverses	88
A. Contrôle et des sanctions	89
1.1.9 Mouvement et capacité hôtelière.....	89
1.1.10 Les critères de classification de structures hôtelières en Algérie	97
1.1.10.1 Les points communs	99
Section 02 : Le parc hôtelier en Algérie	100
2.1 Situation de l'infrastructure hôtelière en Algérie	100
2.1.1 Le parc hôtelier en Algérie	101
2.1.2 Le niveau de parc hôtelier en %	102
2.2 Les chaînes hôtelières en Algérie	102
Conclusion	106
Chapitre IV :	
Introduction	107
Section 01 : Présentation du lieu de stage	108
1.1. Historique	108
1.2 Missions de la Direction.....	109
1.3. Organigramme de la direction du tourisme de Tizi-Ouzou	112
Section 02 : Le classement hôtelier	112
2.1 L'évaluation de la commission du classement de structures hôtelières	112
2.1.1 La commission de classement de wilaya	113
2.1.2 La commission nationale (ministérielle)	114
2.2 Etat de structures hôtelières dans la wilaya de Tizi-Ouzou.....	115
2.2.1 Parc hôtelier de Tizi-Ouzou	115
2-2-2 Etat de structures hôtelières en cours de réhabilitation dans la wilaya	116
2-2-2-1 Les hôtels dépendant a l'ETK	116
2-2-2-2 Les hôtels dépendant de l'EGT	116
2.2.2.3 Le classement ciblé (catégorie ciblé)	117
Section 03 : Enquête et analyse des résultats	118
1. Démarche méthodologique de l'enquête	118
1.1. L'Objectif de l'enquête	118
1.2. Le choix de l'outil de l'enquête.....	118

Table des matières

1.3. Structure du questionnaire et de l'étude comparative	119
1.4. Les dimensions temporelle et spatiale de l'enquête et le mode d'administration du questionnaire et l'étude comparative	119
2. Etude comparative	120
Synthèse	131
Conclusion	131
Conclusion générale	132
Bibliographie	
Liste des abréviations	
Liste des tableaux, figures et schémas	
Annexes	
Table des matières	

Liste des Tableaux

Tableau n°1 : Récapitulatif de critères de classement hôtelier.....	44
Tableau n°2 : Évolution des normes de classement hôtelier entre 1986 et 2008.....	46
Tableau n°3 : Récapitulatif des étapes de classement.....	50
Tableau n°4 : Capacité lits par catégorie (2015-2017).....	89
Tableau n°5 : Capacité litière par type de produits.....	91
Tableau n°6 : Capacité litière par secteur juridique capacité lits par secteur juridique.....	92
Tableau n°7 : Le taux d'occupation des établissements hôteliers algériens.....	93
Tableau n°8 : Répartition de la capacité des Hôtels et établissements assimilés par catégorie de 2006 à 2011.....	94
Tableau n°9 : Nombre de nuitées dans les structures hôtelières.....	95
Tableau n°10 : Répartition des nuitées hôtelières par catégorie et par wilaya Année 2012.....	96
Tableau n°11 : Situation du classement du parc hôtelier de la wilaya de Tizi- Ouzou (2018).....	114
Tableau n°12 : Comparaison des déférentes critères appliquées (Algérie, Tunisie et la France).....	120

LISTE DES GRAPHES

Graphe n°01 : situation du parc hôtelier par catégorie.....	90
Graphe n°02 : situation du parc hôtelier par secteur juridique	92
Graphe n°03 : le taux d'occupation des établissements hôteliers algériens.....	93
Graphe n°04 : répartition de la capacité des hôtels et établissements assimilés par catégories	93
Graphe n°05 : évolution des nuitées hôtelières en Algérie	95
Graphe n°06 : l'expérience acquise dans le domaine hôtelier.....	122
Graphe n°07 : le taux de la demande de classement ou de reclassement hôtelier	123
Graphe n°08 : catégorie du classement des hôtels enquêtés	124
Graphe n°09 : le taux(%) de perception sur processus du classement hôtelier en Algérie	124
Graphe n°10 : le taux(%) de jugement des hôteliers sur les normes de classement hôtelier adaptées en Algérie.....	125
Graphe n° 11 : l'expérience acquise dans le domaine du tourisme.....	126
Graphe n°12 : le degré de connaissance des normes de classement hôtelier	127
Graphe n°13 : Le taux de perception sur les normes de classement hôtelier.....	128

Graphe n°14 : le taux de perception sur le processus de classement hôtelier.....	128
Graphe n°15 : le taux(%) d'appréciation sur le niveau de respect des normes de classement en Algérie	129
Graphe n°16 : taux(%) de jugement des professionnels sur la comparaison des normes national aux normes internationales	130

Liste des figures

Figure n°1 : La normalisation internationale.....	11
Figure n°2 : Évolution de la norme	16
Figure n°3 : Organisation de la normalisation française.....	19
Figure n°4 : Élaboration des normes françaises.....	21
Figure n°5 : Élaboration d'une norme française.....	22
Figure n°6 : Les étapes d'élaboration d'une norme française homologuée.....	23
Figure n°7 : Processus de la mise en place d'un mandat de la commission européenne aux organismes de normalisation européens.....	25
Figure n°8 : Récapitulatif des étapes de classement des hôtels.....	52
Figure n°9 : État des lieux au premier avril 2016 en France.....	59
Figure n°10 : Segmentation de l'offre (la montée en gamme).....	59
Figure n°11 : Symbole de la distinction palace.....	61
Figure n°12 :	64
Figure n°13 : Palace reconnaissance.....	65
Figure n°14 : Palace saint-George.....	66
Figure n°15 : Le palace des Émirats.....	68
Figure n°16 : Le palace Mardan.....	69
Figure n°17 : Westin Excelsior.....	69
Figure n°18 : Hôtel Burj Al Arab.....	70
Figure n°19 : Le palace Plaza.....	71
Figure n°20 : Le palace l'Atlantis Paradise Island.....	71
Figure n°21 : Le palace Palms.....	72
Figure n°22 : The Boulders.....	72
Figure n°23 : LeCuisinart golf resort & spa.....	73
Figure n°24 : Secrets marquis los Cabos.....	74
Figure n°25 : Organigramme d'un hôtel.....	78
Figure n°26 : Parc hôtelier.....	100
Figure n°27 : Chaines hôtelières en Algérie.....	102
Figure n°28 : Chiffre d'affaire.....	103
Figure n°29 : La chaine hôtelière EL-AURASSI.....	103
Figure n°30 : Présentation du lieu de stage.....	108

Liste des schémas

Schéma n°1 : L'organisation de la normalisation dans le monde.....	17
Schéma n°2 : La normalisation une stratégie pour la marchés.....	32
Schéma n°3 : La normalisation pour l'entreprise.....	33
Schéma n°4 : Les objectifs de la normalisation.....	34

Liste des abréviations :

- AC
- AFNOR
- ACFCI
- ATOUT
- BP
- (CASCO
- CEI
- CEN
- CENELEC
- DS
- DTA
- DDCCRF
- DGCS
- DIN
- DEVCO
- EN
- ETSI
- ETS COFRAC DGCIS
- ENV
- ELOT haccp
- L'ETK
- L'EGTC
- L'EGH
- FD
- GOUV
- HD
- (INFCO
- ISO
- IBN
- IANOR
- ON
- OMC

- Staco
- REMCO
- TR)
- SFS