

REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE



MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE



UNIVERSITE MOULOU D MAMMARI DE TIZI-OUZOU

DEPARTEMENT DES SCIENCES DE GESTION

FILIERE DES SCIENCES FINANCIERES ET COMPTABILITE

Mémoire de fin d'études

En vue de l'obtention du diplôme de Master

Spécialité : Audit & Contrôle de Gestion

THEME :

Pratique de l'audit et certification qualité des établissements hôteliers

Présenté par :

**-Mme KHEMOUCHE ZOHRA
- Mme SETBEL DJEDJIGA**

Encadré par :

- Dr. SMADI ép. ABRIKA AMINA

Membres de jury :

Président : KABENE Ahmed	MCB	U.M.M.T.O
Examineur : AMIAR Habib	MAA	U.M.M.T.O
Promotrice :SMADI Amina	MCA	U.M.M.T.O

Promotion : 2021/2022

Remerciements

Au terme de notre travail, nous remercions en premier lieu le bon Dieu de nous avoir donné la volonté, et surtout le courage de mener dans de bonnes conditions ce présent travail.

Nous exprimons nos vifs remerciements, notre profonde gratitude et notre reconnaissance à notre promotrice Mme ABRIKA Amina, qui nous a aidés avec patience et rigueur.

Nous tenons à remercier tous les enseignants de la faculté des sciences Économiques, commerciales et des sciences de gestion pour les connaissances qu'on a pu acquérir auprès d'eux, ainsi que particulièrement notre chef de spécialité Mr AMIAR Habib.

Une immense gratitude à l'ensemble du personnel de la direction du tourisme et de l'artisanat, pour leur accueil et conseils durant notre stage.

En fin, nous désirons manifester notre profonde reconnaissance tous ceux qui ont contribué de près ou de loin à l'élaboration de ce notre travail.

 **Merci**

Dédicaces

J'ai le plaisir de dédier ce modeste travail à :

Mes très chère parents et ma très chère petite

sœurlynda

Mon cher mari Ahmed et mes deux enfants Dylane et

Dana

Mon cher frère Merzouk et sa femme Naima

Ma chère sœurArbiha son mari Youcef et sa fille

Maya

Pour mes chères nièces Melissa et Naima

Pour mes amis et toutes personnes qui me connais

Pour toute personne qui m'a aidé et contribué à la

réalisation de ce travail

Zohra

Dédicaces

*J'ai le grand plaisir, et l'honneur de partager
L'hilarité qu'a suscité la réalisation du travail avec
les*

*Miens, et tous ceux qui m'ont aidé, et participé à la
Finalisation de ce travail.*

*En premier lieu je dédie cette réalisation à
Mes chers parents qui m'ont accompagné dans
Chaque part de ma vie.*

*A mon mari SAID qui m'a accompagné
Durant la réalisation de ce modeste travail.
A mes sœurs KAHINA CHABHA HADJILA*

A mon frère RABAH

A ma collègue ZOÛRA

*A tous mes amis de près ou de loin et à toute
La famille*

DJEDJIA

Liste des abréviations

OMT : Organisation Mondiale du Tourisme

ISO : International Standard Organisation (organisation internationale de normalisation)

COFRAC : Comité Français d'Accréditation

AFAC : Association Française pour l'Assurance de la qualité

BVQI : Bureau Veritas Quality International, organisme certificateur.

LRQA : Lloyd's Register Quality Assurance, l'organisme certificateur.

IANOR : Institut Algérien de Normalisation

OMS : Organisation Mondiale de Santé

SSI : Systèmes de gestion de Sécurité de l'Information

UIT : Union internationale des télécommunications

IEC: Commission Electronic International

CENELEC : Comité Européen de Normalisation Electrotechnique

ETSI : Institut Européen de Normalisation des Télécommunications

CEN : Comité Européen de Normalisation

EN : Norme Européenne

NF : Norme Française

AFNOR : Organisme Français de Normalisation

CNN : Conseil National de la Normalisation

OTC : Obstacles Techniques au Commerce

SMQ : Système de Management Qualité

AOC : Appellation d'Origine Contrôlée

AOP : Appellation d'Origine Protégé

IGP : Indication Géographique Protégée

STG : La Spécialité Traditionnelle Garantie

AB : Agriculture Biologique

LR : Label Rouge

FAO: Food and Agriculture Organization

OMS: Organisation Mondiale de Santé.

AELE : l'Association Européenne de Libre-échange

COFRAC : Comité Français d'Accréditation

ALGERAC : Organisation Algérienne d'Accréditation

Liste des tableaux

Tableau n°01 : Classification des hôtels.	10
Tableau n° 02 : Classification des hôtels en activité	72
Tableau n°03 : Représente les modes de réservation utilisés.	73
Tableau n°04 : Représente la fidélisation des clients	75
Tableau n°05 : C'est quoi un produit de bonne qualité pour vous ?	76
Tableau n°06 : La rénovation des établissements hôteliers	77
Tableau n°07 : La nature juridique des hôtels	77

Liste des figures

Figure n° 01 : Typologie de l'audit de qualité.....	19
Figure n°02 : La structure du rapport d'audit.....	23
Figure n°03 : Les étapes de l'audit de qualité	24
Figure 04 : logo de l'ISO 9001	36
Figure n°05 : Procédure de certification en Algérie selon IANOR.....	51
Figure n°06 : Représente le critère du choix du personnel.....	74
Figure n°07 : Les formations au profit du personnel	75
Figure n°08 : Le choix des fournisseurs	76

Sommaire

Introduction générale	01
-----------------------------	----

Chapitre I : L'audit de qualité

Introduction du chapitre	05
Section 1 : Procédure d'ouverture d'un établissement hôtelier	06
Section 2 : Concept de l'audit de la qualité	13
Section 3 :Le processus de l'audit de la qualité.....	21
Conclusion du chapitre	25

Chapitre II : La normalisation, la certification et l'accréditation

Introduction du chapitre	27
Section 1 : La normalisation (la norme ISO 9001).....	28
Section 2 : Certification qualité d'un établissement hôtelier	42
Section 3 : L'accréditation	59
Conclusion du chapitre	63

Chapitre III

Pratique de l'audit et certification qualité des établissements hôteliers de Tizi-Ouzou

Introduction du chapitre	65
Section 1 : Présentation de la direction du tourisme et de l'artisanat de Tizi-Ouzou.....	66
Section 2 : Méthodologie d'enquête et analyse des résultats.	70
Conclusion générale.....	95

*Introduction
générale*

Introduction générale

Actuellement, l'environnement qu'il soit technique, sociologique ou encore commercial se complexifie, et ce, suite aux divers changements et tendances survenus au cours des dernières années comme la mondialisation de l'économie, la maturité voire saturation de certains marchés, l'émergence très rapide de nouvelles technologies, le pouvoir croissants des consommateurs et l'importance grandissante des organes de communication.

Le secteur du tourisme et des voyages est l'un des secteurs les plus porteurs au monde et un important moteur de développement économique. S'il est hautement rentable, ce secteur d'activité est également extrêmement sensible à l'instabilité économique et politique et n'a donc pas été épargné par les crises. Le tourisme est cependant un secteur solide qui pourrait constituer l'un des piliers de la reprise économique. Cette dernière, est particulièrement concentrée sur un petit nombre de pays qui représentent un poids important dans les arrivées et les recettes touristiques mondiales.

En effet, pour les pays industrialisés, ce secteur représente une véritable source d'emplois, de valeur ajoutée et de devises. Pour d'autres pays en voie de développement, le tourisme est considéré comme une stratégie de développement économique.

Notre intérêt pour ce thème d'actualité est motivé plus particulièrement par l'importance accrue du secteur du tourisme dans le développement et la création de la valeur pour les économies nationales. Ainsi, le tourisme est devenu un phénomène majeur des sociétés contemporaines, pas seulement en tant que fait économique mais aussi comme une réalité socioculturelle d'envergure internationale considérée comme l'une des formes de la mondialisation.

Problématique

En Algérie, le tourisme et l'hôtellerie sont l'une des activités économiques les plus importantes. C'est seulement, après la seconde guerre mondiale que l'hôtellerie prend son développement progressif. De plus en plus de capacités d'accueil très diverses apparaissent. Ce phénomène, certes positif pour les touristes de loisir, se

présente un piège pour des hôteliers, qui font face à une concurrence de plus en plus féroce et il continue à croître trois fois plus rapidement où les choix d'hébergement sont multiples. Nous différencions actuellement des hôtels non seulement selon des étoiles, mais aussi en fonction d'autres critères. Il existe des résidences, des apparts hôtels, des hôtels-boutique, des dortoirs, etc. La tâche devient donc de plus en plus compliquée, d'autant plus que des distributeurs en ligne se multiplient

A la lumière de ce qui a été dit, le but de notre travail est de répondre à la question principale suivante : *quelle est la contribution de l'audit et certification qualité dans l'amélioration de la qualité des produits et services des établissements hôteliers ?*

Cette problématique est accompagnée d'un ensemble de questions. Pour mieux comprendre le sujet, ces questions secondaires sont formulées comme suite :

- **Comment réaliser un audit de qualité dans les établissements hôteliers ?**
- **Qu'est-ce qu'un certificat de qualité d'un hôtel ?**
- **Quelles sont les normes utilisées pour réaliser une certification d'un hôtel ?**

Hypothèses

Dans le souci de répondre à notre problématique et de mener une recherche adéquate, nous avons formulés des hypothèses qui sont énoncées comme suit :

- **Hypothèse 1** : Utiliser l'audit de qualité, permet dans un établissement hôtelier de satisfaire les besoins des clients.
- **Hypothèse 2** : Pratiquer la normalisation est un outil pour réaliser une certification d'un hôtel.
- **Hypothèse 3** : L'application d'un certificat de qualité constitue une garantie pour la cliente dans un établissement hôtelier.

Objet de la recherche

- étudier l'audit de qualité au niveau des hôtels ;
- l'étude de faisabilité et de rentabilité et l'évaluation de l'établissement.
- cherchez d'améliorer la qualité et la réalité du tourisme en Algérie.

- proposer des solutions pour améliorer la qualité de la prestation hôtelière.
- déduire et résoudre les problèmes liés à l'ensemble du personnel dans une industrie de services telle que l'hôtellerie.

Choix du thème

Afin de développer l'hôtellerie en Algérie sur l'audit de qualité et répondre aux exigences des clients sur ce travail de recherche intitulé « **Pratique de l'audit et certification qualité des établissements hôteliers** » au sein des établissements hôtellerie à Tizi-Ouzou, pour cette thématique est motivée par raisons suivantes :

- la recherche afin d'arriver à un meilleur audit de qualité à travers la bonne gestion.
- à attirer les touristes et satisfaire le client.

Et pour cela, on a étudié la cause principale qui influence sur la qualité et provoque la bonne gestion, qui est capable d'améliorer et d'assurer et optimiser le bon déroulement de projet et donne à la fin une bonne qualité.

Méthodologie de recherche.

Pour répondre à notre problématique, nous avons adopté une méthodologie descriptive et analytique, et qui repose sur deux démarches. La première, consiste à faire une étude théorique sur l'audit de qualité ainsi que la normalisation et certification, l'accréditation. La deuxième consiste au cas pratique qui porte la méthodologie d'enquête et présentation du secteur touristique de Tizi-Ouzou.

Chapitre I

L'audit de qualité

Introduction du chapitre

Depuis quelques temps, l'audit de qualité est devenu un véritable instrument de progrès, cherche à vérifier le fonctionnement global et l'efficacité du système management de la qualité.

L'audit de qualité est donc un outil pour améliorer le fonctionnement des processus et faciliter les relations clients fournisseurs.

Le passage de l'assurance qualité au management de la qualité impulsé par la norme ISO 9001 modifie la façon d'aborder l'audit qualité dans les organisations.

Pour mieux comprendre l'audit de qualité, nous tenterons de présenter dans la première section la procédure d'ouverture d'un établissement hôtellerie. Ensuite dans la deuxième section, nous présentons le concept de l'audit de qualité. Et enfin dans la dernière section, nous aborderons le processus de l'audit qualité.

Section1 : Procédure d'ouverture d'un établissement hôtelier

L'établissement hôtelier peut être, en fonction de son type et de son implantation, complété par des installations offrant des services de restauration, de loisirs, d'attraction, d'animation, de soins et de bien-être, de repos, de sport, de congrès, de marina, de port de plaisance, et de toutes autres activités liées au tourisme.

1-1- Définition d'un établissement hôtelier

Il est entendu par établissement hôtelier, « *tout établissement à caractère commercial, qui reçoit une clientèle de passage ou de séjour mais qui n'y élit pas domicile, et lui fournit principalement des prestations d'hébergement accompagnées des prestations qui lui sont liées* ». ¹

L'établissement hôtelier peut être, en fonction de son type et de son implantation, complété par des installations offrant des services de restauration, de loisirs, d'attraction, d'animation, de soins et de bien-être, de repos, de sport, de congrès, de marina, de port de plaisance, et de toutes autres activités liées au tourisme.

1-2- Classification des établissements hôteliers

Selon le décret exécutif algérien n° 19-158 du 24 Chaâbane 1440 correspondants au 30 avril 2019 définissant les établissements hôteliers et fixant les conditions et les modalités de leur exploitation, de leur classement et d'agrément de leur gérant, les établissements hôteliers sont classés comme suit :

1-2-1- L'hôtel

Selon MICHEL HARTBROT et BRUNO LEPROUST l'hôtel est défini comme étant² : « C'est un établissement commercial conçu pour mettre à la disposition d'une clientèle itinérante des chambres ou des appartements meublés pour un prix journalier ».

¹ Décret exécutif n°19-158 du 24 chaabane 1440 correspondant au 30 avril 2019 définissant les établissements hôteliers et fixant les conditions et les modalités de leurs exploitation, de leur classement et d'agrément de leur gérant.

² MICHEL HARTBROT et BRUNO LEPROUST ; « *accueillir, héberger, communiquer* », édition PBI, Paris, 2011, p16.

« En nous basons sur cette définition, un hôtel est donc un établissement ou le client pourra louer une chambre ou un appartement meublé afin de répondre à des besoins (dormir, se nourrir, travailler, se distraire, communiquer). »¹

Les hôtels sont classés en cinq (5) catégories² :

- 1 ère catégorie : 5 Etoiles
- 2ème catégorie : 4 Etoiles
- 3ème catégorie : 3 Etoiles
- 4ème catégorie : 2 Etoiles
- 5ème catégorie : 1 Etoile.

1-2-2- Le complexe touristique ou village de vacances

C'est un établissement qui offre en location des unités d'hébergement, isolées ou groupées, situées dans un ou plusieurs hôtels et dans des ensembles d'appartements, de chalets ou de bungalows. Il assure également différents services de commerce, de restauration, de détente, de jeux, de sports et de loisirs. Les complexes touristiques ou villages de vacances sont classés en trois (3) catégories³:

- 1ère catégorie : 3 Etoiles
- 2ème catégorie : 2 Etoiles
- 3ème catégorie : 1 Etoile.

1-2-3- L'appart-hôtel ou résidence hôtelière

C'est un établissement qui offre en location des unités d'hébergement sous forme d'appartements dotés d'une cuisine, isolés ou groupés. Il peut également assurer des services de restauration et de loisirs.

Les appart-hôtels ou résidences hôtelières sont classés en trois (3) catégories⁴ :

- 1ère catégorie : 3 Etoiles

¹Zouaoui Lydia, L'effet du facteur humain sur la qualité de service hôtelier, cas ITTOURAR, mémoire de fin d'étude, Sciences commerciales, Université Mouloud MAMMARI de Tizi-Ouzou, 2018, p10

² Décret exécutif n°19-158 du 24 chaabane 1440 correspondant au 30 avril 2019 définissant les établissements hôteliers et fixant les conditions et les modalités de leurs exploitation, de leur classement et d'agrément de leur gérant.

³ Décret exécutif n°19-158 du 24 chaabane 1440 correspondant au 30 avril 2019 définissant les établissements hôteliers et fixant les conditions et les modalités de leurs exploitation, de leur classement et d'agrément de leur gérant.

⁴ Décret exécutif n°19-158 du 24 chaabane 1440 correspondant au 30 avril 2019 définissant les établissements hôteliers et fixant les conditions et les modalités de leurs exploitation, de leur classement et d'agrément de leur gérant.

- 2ème catégorie : 2 Etoiles
- 3ème catégorie : 1 Etoile.

1-2-4-Le motel ou relais routier

« Ce sont des établissements commerciaux situés le long des axes routiers, hors des agglomérations ou à leur périphérie immédiate. Ils louent des chambres ou des appartements meublés (contre rétribution en argent) à une clientèle de passage, généralement composée d'automobilistes qui n'ont pas domicile. Ils comportent des unités de logement de plain-pied indépendantes, dotées chacune d'un garage ou d'abri à voiture. »¹

Les motels ou relais routiers sont classés en trois (3) catégories :

- 1ère catégorie : 3 Etoiles
- 2ème catégorie : 2 Etoiles
- 3ème catégorie : 1 Etoile.

1-2-5-Le camping touristique

C'est un établissement d'hébergement situé sur un terrain aménagé, clôturé et gardé, qui offre en location des chalets ou bungalows en structures légères ou des emplacements destinés à recevoir des campeurs munis d'équipements légers, nécessaires à leur séjour. Il peut également offrir des emplacements équipés de matériel d'hébergement pour campeurs, fixes ou mobiles. Il doit comporter des services sanitaires et de restauration collectifs.

Les campings touristiques sont classés en trois (3) catégories :

- 1ère catégorie : 3 Etoiles
- 2ème catégorie : 2 Etoiles
- 3ème catégorie : 1 Etoile.

1-3- Démarche à suivre pour l'exploitation d'un établissement hôtelier

Pour exploiter un établissement hôtelier ainsi que son classement en catégories et l'agrément de son gérant sont soumis, respectivement, à une autorisation d'exploitation, un arrêté de classement et un agrément du gérant et ceci est

¹Zouaoui Lydia, op.cit, p13.

bien défini du décret exécutif n° 19-158 du 24 Chaâbane 1440 correspondant au 30 avril 2019.¹

1-3-1- L'autorisation d'exploitation

Pour avoir l'autorisation d'exploitation, le postulant dépose une demande accompagnée d'un dossier auprès des services de la direction de wilaya chargée du tourisme contre accusé de réception.

Ses autorisations d'exploitation sont délivrées par le wali territorialement compétent, sur proposition du directeur de wilaya chargé du tourisme, et ceci selon l'avis des services de sécurité chargés de l'instruction du dossier.

L'autorisation est refusée si les conditions nécessaires à sa délivrance ne sont pas remplies ; si l'enquête menée par les services de sécurité est rendue défavorable. La décision de refus motivée est portée à la connaissance du postulant, par tous moyens appropriés.

Sous peine des sanctions administratives prévues par la loi n°99-01 du 19 Ramadhan 1419 correspondant au 6 janvier 1999, susvisée, tout changement survenant ultérieurement dans les éléments de la demande d'autorisation doit être porté à la connaissance des services de la direction de wilaya chargée du tourisme. L'autorisation d'exploitation est incessible et intransmissible. Toutefois, en cas de décès du propriétaire, les ayants droit peuvent poursuivre l'exploitation de l'établissement hôtelier à charge pour eux de se conformer aux dispositions du présent décret dans un délai n'excédant pas une (1) année, renouvelable, 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 un 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, l'autorité lui ayant délivré l'autorisation est tenue de le mettre en demeure de 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,

¹ Décret exécutif n°19-158 du 24 chaabane 1440 correspondant au 30 avril 2019 définissant les établissements hôteliers et fixant les conditions et les modalités de leurs exploitation, de leur classement et d'agrément de leur gérant.

l'autorité prononce le retrait de l'autorisation, dans les mêmes formes que celles qui ont prévalu à son obtention.¹

1-3-2- Leurs classements :

L'organisation mondiale de tourisme (OMT) a effectué une échelle de valorisation des hôtels, leurs classement se fait selon certain critères : le confort (les caractéristiques de l'environnement, l'atmosphère de l'hôtel), la durée d'exécution, les normes (la dimension de l'hôtel comportant le nombre des chambres, la disposition des locaux, le type d'activités fournies par l'hôtel, la qualité de service et la forme de gestion et de commercialisation).

Le classement se fait en fonction du degré de confort.²

Tableau n°01 : Classification des hôtels.

Les normes	Le confort
Le nombre des chambres La qualité de service La disposition des locaux La localisation et la taille du projet La propreté	Qui se traduisent par les besoins des utilisateurs - Besoins psychologique :sécurité, détente, calme, travaillé... - Besoins intellectuelles :regardé la tv, lire... - Besoins sociologique :rencontre, communiquer, contact « gens » - Besoins physique :air et lumière, chaleur, silence, hygiène... - Besoins d'activité :bouger, manger, dormir, circuler, faire du sport ...

Source :Kachi Fatima Zahra, op.cit, pp13-14

¹<http://www.algerie-eco.com> exploitation des établissements hôtelier-Algerie Eco. Consulter le 18/10/2022 à 13h00

²Kachi Fatima Zahra, Architecture écologique et tourisme balnéaire (Hôtel écologique en milieu balnéaire), Mémoire master en Architecture, Université 08 Mai 1945 de Guelma, 2017, pp13-14.

➤ Le but de cette classification est :

1. La classification est une grande possibilité pour les hôtels de se positionner et d'améliorer leurs options de vente.
2. Le deuxième but de ce classement est d'informer le voyageur sur la catégorie et le niveau de qualité et de confort offert par l'hôtel en fonction du nombre d'étoiles qui lui ont été décernées.
3. En plus, les étoiles est un service favorable pour les clients et un grand bénéfice pour les hôtels.

Les hôtels de tourisms sont classés selon le nombre d'étoiles (sans, un, deux, trois, quatre, et cinq étoiles) selon des normes contrôlées par l'administration et sous la responsabilité de la division du tourisme.¹

Les hôtels sont classés Selon le nombre d'étoile en :

- Sans étoile : confort limité.
- 1 étoile : confort moyen.
- 2 étoiles : bonnes confort.
- 3 étoiles : grandes confort.
- 4 étoiles : très grandes confort.
- 5 étoiles : hautes gamme

❖ **Une étoile*:(bon marché)**

Catégorie destinée aux voyageurs qui recherchent le prix le plus bas. Il s'agit en général d'hôtels simples, propres et avec un minimum d'équipements.

❖ **Deux étoiles : (économique)**

Hôtels simples et confortables à un prix abordable. Ce type d'hôtel peut comporter des espaces publics, un bar et des équipements de sports. Les services et équipements sont limités. Les options de restauration sur site sont en général limitées à un café ou un service de petit-déjeuner continental.

❖ **Trois étoiles : (classe moyenne)**

Catégorie destinée aux voyageurs recherchant plus de confort et un service personnalisé.

¹Kachi Fatima Zahra, op.cit, p14.

Ce type d'hébergement comprend en général un restaurant, des salles de conférences, et souvent d'autres services et équipements comme une piscine, un service d'étage ou des services pour les professionnels.

❖ **Quatre étoiles : Supérieures**

L'accent est mis sur l'hospitalité et le service clientèle. Ce type d'hôtel dispose souvent d'un restaurant gastronomique et propose une large palette de services et équipements.

Vous êtes certain de vous y plaire et ils conviennent parfaitement aux voyages d'affaires.

❖ **Cinq étoiles : Exceptionnelles**

Hôtels de catégorie internationale destinés aux voyageurs les plus aisés. Ils offrent des services très personnalisés, et un large choix de services et équipements. Le décor y est particulièrement élégant et racé. Ces hôtels répondent à des normes de confort très exigeantes et font partie des meilleurs hôtels du monde.¹

1-3-3- Les agréments des gérants :

Les agréments des gérants des établissements hôteliers sont délivrés par le wali, territorialement compétent, sur proposition du directeur de wilaya chargé du tourisme. Le wali se prononce sur la demande d'agrément, sur la base des documents justifiant l'identité du gérant d'établissement hôtelier et de son aptitude professionnelle, prévus par la réglementation.

¹Kamal Chetouami, équipement touristique, Constantine, 2006

Section 2 : Concept de l'audit qualité

Un audit de qualité est une évaluation systématique des produits et des services ainsi que des processus et systèmes commerciaux utilisés pour la production. Il permet de s'assurer que la qualité actuelle est à la hauteur des normes établies.

2-1- Définition de qualité

Selon Jacquin RAVOT : la qualité devient l'aptitude d'un produit ou service à satisfaire les besoins explicites ou implicites des utilisateurs. Ces besoins feront l'objet d'une description des caractéristiques ou performances qui permettront d'y parvenir. La qualité d'un produit correspond alors à la conformité à une spécification par laquelle les caractéristiques sont définies selon les exigences, les besoins, les attentes des clients.¹

Et d'après le dictionnaire Nouveau Larousse la qualité est la manière d'être, bonne ou mauvaise, d'une chose. Elle représente aussi la supériorité ou excellence en une chose, aptitude ou disposition heureuse, condition sociale, civile ou juridique, et enfin condition d'une personne noble.²

La qualité est un jugement du client et non pas une appréciation de bureau d'étude, de producteur, de marketing ou de direction générale. C'est donc le jugement, l'appréciation du bénéficiaire (l'utilisateur), sur la base de son expérience réelle et par rapport à ses besoins et désirs, exprimés ou non, conscients ou intuitifs, techniques ou subjectifs, qui donnent la seule mesure de la qualité d'un produit.³

Dans la pratique la qualité se décline sous deux formes :

2-1-1- La qualité externe

La qualité externe c'est lorsqu'un produit ou service répond parfaitement aux besoins et attentes des clients. Au quotidien, de nombreuses entreprises perdent des

¹ JACQUIN-RAVOT, B, 2001, « Réussir la qualité pour tous », chronique sociale, Lyon, paris, 2001, p17

² Nouveau Larousse Elémentaire

³ Christian Delvosalle, revue « La qualité : des concepts à la pratique », pyramides 5, 2002, p139.

parts de marchés, car elles ne parviennent pas à répondre efficacement aux exigences clients.¹

2-1-2-La qualité interne

La qualité interne est de mettre en œuvre des moyens permettant de décrire au mieux l'organisation, de repérer et de limiter les dysfonctionnements. Les bénéficiaires de la qualité interne sont la direction et les personnels de l'entreprise. La qualité interne passe généralement par une étape d'identification et de formalisation des processus internes réalisés grâce à une démarche participative.

2-2- La gestion de la qualité

La gestion de la qualité permet a priori d'améliorer la qualité et donc de satisfaire les besoins exprimés ou non par des clients ou par des utilisateurs. Cette qualité est relative, car elle est fonction des exigences des clients et des parties prenantes internes et externes de l'entreprise ainsi que de la prise en compte des risques de toute nature.

Le niveau de qualité optimal ne doit pas produire de coût inadéquat ou sur-qualité. La qualité, au même titre que n'importe quelle activité dans une entreprise a un coût, mais qui est censé réduire le coût de la non-qualité. Une entreprise est alors performante lorsque le triptyque "coût - délai - qualité", c'est-à-dire les ressources qu'elle met en œuvre, est justifié et efficace, lui permettant de se positionner avantageusement sur un marché en bénéficiant d'un "ticket d'entrée" élevé qui donne une marge d'avance sur la concurrence.

L'industrie a cherché à développer les meilleures méthodes pour améliorer la qualité.

Provenant essentiellement du Japon et des États-Unis, ces méthodes sont rassemblées aujourd'hui dans un corpus bien défini et ont désormais une portée mondiale

2-3- L'audit qualité

Selon la Norme ISO 19011,2002 :¹ L'audit qualité est un examen méthodique d'une organisation ou d'un processus d'activité en matière de qualité, réalisé en

¹FAHEM Radia, BENSALEM Amirouche, « Impact de la mise en place d'un système de management qualité sur la gestion des ressources humaines de l'Entreprise », Cas Sonatrach, mémoire licence en sciences de gestion, Université Kasdi Merbah, Ouargla, 2017, p16

coopération avec les intéressés en vue de vérifier la conformité et l'adéquation des dispositions préétablies par rapport aux objectifs recherchés.

Effectué par des auditeurs indépendants, il peut aboutir à une certification officielle.

Des audits appelés "audits internes" sont effectués régulièrement par des auditeurs formés par l'entreprise ou par des consultants qualité d'une société de conseils. Ces audits, entre l'audit de certification et l'audit de contrôle qualité, permettent de contrôler la bonne maîtrise des procédés et de contribuer à l'amélioration de la qualité.²

2-4-Différents types d'audit

Nous établissons une première typologie de l'audit qualité en fonction du champ d'application de l'audit est comme suit :

Selon Bernard-Corbel et Bernard-Murry :

2-4-1- L'audit qualité externe: qui existe dans le cadre des relations clients fournisseurs, afin d'évaluer le système qualité d'un fournisseur, existant ou potentiel. Il est réalisé par le client lui-même ou par une tierce partie, telle que les organismes certificateurs.³

- **L'audit second parti:** L'audit qualité externe a pris son essor dans le cadre des nouvelles politiques d'achats et d'approvisionnement des donneurs d'ordres. Il est devenu l'un des outils privilégiés dans les relations clients/ fournisseurs.

L'audit qualité externe est réalisé soit par un client existant, soit par un client potentiel qui veut se rendre compte de l'organisation de ses fournisseurs ou sous contractants, existants ou potentiels. Ce type d'audit est appelé audit seconde partie ou bipartie. Il permet au client de fonder sa confiance en son fournisseur ou au fournisseur de faire reconnaître certaines de ses aptitudes.

Il se situe au niveau des relations clients/fournisseurs et permet au client d'évaluer ses fournisseurs.

¹ VILLALONGA Christophe, « *L'audit de qualité interne* », édition DUNOD, 2^{ème} édition, Paris, 2007, p3.

² Ibid, p 3

³ Bernard-Corbel et Bernard-Murry, « *L'audit qualité interne démarche technique et communication* », édition AFNOR, 2^{ème} édition, Paris, 1996, p10.

L'audit qualité externe est, pour le client, une des réponses aux exigences des normes de la série ISO 9000 sur l'évaluation et la sélection des sous contractants.

Les audits ainsi réalisés peuvent être :

- ❖ des audits de système ;
- ❖ des auditeurs de procédures ;
- ❖ des audits de produit ;
- ❖ des audits de processus.

Les audits de procédure, de produit et de processus sont réalisés, lorsque des contrats lient le client et son fournisseur et lorsque les exigences qualité du client le précisent dans les données d'achat.¹

- **L'audit tierce partie :**

La multiplication des audits externes des systèmes d'assurance de la qualité par des clients, chez leurs fournisseurs ou sous contractants (audit seconde partie), peut vite devenir une charge insupportable, aussi bien pour les clients que pour les fournisseurs (par exemple, il y a des entreprises qui sont auditées 52 fois en une année.)

Pour pallier ce problème et diminuer le nombre d'audits, des organismes indépendants, accrédités en France par le COFRAC, certifient les systèmes d'assurance de la qualité des entreprises volontaires. En France, l'Association Française pour l'Assurance de la qualité (AFAC), le BVQI France, et le LRQA France sont des organismes certificateurs accrédités par le COFRAC.

Une entreprise certifiée par un organisme accrédité peut se prévaloir de cette reconnaissance auprès de ses clients afin de limiter le nombre d'audits de système.

La certification du système qualité d'un fournisseur est un moyen permettant d'assurer que l'organisation du fournisseur certifiée est capable de prendre en compte les exigences du client et de fournir des produits conformes à ses exigences.

Les audits qualité réalisés par des organismes indépendants sont appelés audit tierce partie. Ils sont issus d'une démarche volontaire et commandés par l'entreprise qui désire obtenir la certification de son système qualité.

¹ Bernard-Corbelet Bernard-Murry, op.cit, p10.

Les audits tierce partie sont des audits du système d'assurance de la qualité, (évaluation initiale, évaluation de suivi, évaluation de renouvellement, vérification documentaire et évaluation complémentaire).¹

- **L'audit d'évaluation :**

C'est le premier audit réalisé par l'organisme certificateur ;il s'agit d'un audit complet du système d'assurance de la qualité par référence au modèle choisi par l'audité.

Son objectif est d'assurer que :

- les engagements sont connus du personnel ;
- les engagements sont respectés ;
- les documents de référence sont appliqués ;
- les personnes concernées ont les moyens de respecter ces engagements ;
- il y a régulièrement vérification du respect de ces engagements par le responsable de l'établissement hôtelier :
 - autocontrôle, suivi des indicateurs,
 - analyse des enquêtes de satisfaction,
 - traitement des réclamations client, ...etc.

L'évaluation doit couvrir la totalité des engagements de service et des dispositions d'organisation, de suivi et de pilotage du référentiel HOTEL.

La durée de l'évaluation est définie en fonction de la catégorie (ou nombre d'étoiles) de l'hôtel et le nombre de chambres...etc.²

- **L'audit de suivi**

Après l'obtention de la certification, un audit de suivi est réalisé régulièrement. Un seul auditeur réalise l'audit d'une partie seulement du système qualité .Il s'assure également que les actions correctives, suite aux éventuelles remarques effectuées au cours de l'audit, ont bien été mises en œuvre et que les actions sont efficaces.

- **L'audit de renouvellement**

Il a lieu trois ans après l'audit d'évaluation ; il est réalisé par une équipe composée de deux personnes : un responsable d'audit et un auditeur et il reprend

¹AFAQ Coordinateur Dispositif Hôtelier, p9., sous site : courrier.hotelcert@afaq.org

²AFAQ Coordinateur Dispositif Hôtelier, p9., sous site : courrier.hotelcert@afaq.org.

l'ensemble des exigences du modèle d'assurance qualité choisi par l'entreprise. Son objectif essentiel est de rendre compte des progrès réalisés par l'entreprise dans le domaine de la qualité.

- **L'audit complémentaire**

Il peut être programmé à l'issue d'un des audits précédemment définis, lorsque des non conformités ont été constatées, il s'agit, pour l'auditeur, de s'assurer que des actions correctives ont bien été mises en œuvre et que ces actions sont efficaces.

2-4-2- L'audit qualité interne

L'audit qualité interne est exécuté pour le compte de l'entreprise, par des auditeurs qualifiés Appartenant à l'entreprise ou, dans certains cas, par des auditeurs qualifiés indépendants de L'entreprise, mais réalisant les audits en sous-traitance.

C'est parfois le cas de toute entreprise, qui préfère sous-traiter les audits internes, afin de Garantir l'indépendance des auditeurs et avoir ainsi un regard extérieur sur son système qualité.¹

Nous allons définir, globalement, les différents types d'audits qualité internes.

- **L'audit du système**

L'objectif de cet audit est de vérifier que le modèle d'assurance de la qualité choisi est mis en œuvre par l'entreprise. Des audits d'une partie du système sont le plus souvent réalisés, au détriment d'audit complet du système qualité, c'est à dire que le référentiel devient un paragraphe ou un thème du modèle d'assurance qualité choisi (exemple : audit de la maîtrise des documents et des données).

- **L'audit de procédé**

Le référentiel est, bien évidemment, la procédure formalisée. Un des objectifs est d'assurer L'application et la pertinence auditée.

- **L'audit de processus**

Il s'agit, en général, de processus de production, de prestations associées, d'installation du produit (au sens de la définition de la norme ISO 8402).

Un des objectifs est de s'assurer de l'application et du non dérivé des processus, afin de garantir la conformité du produit par rapport à ses spécifications.

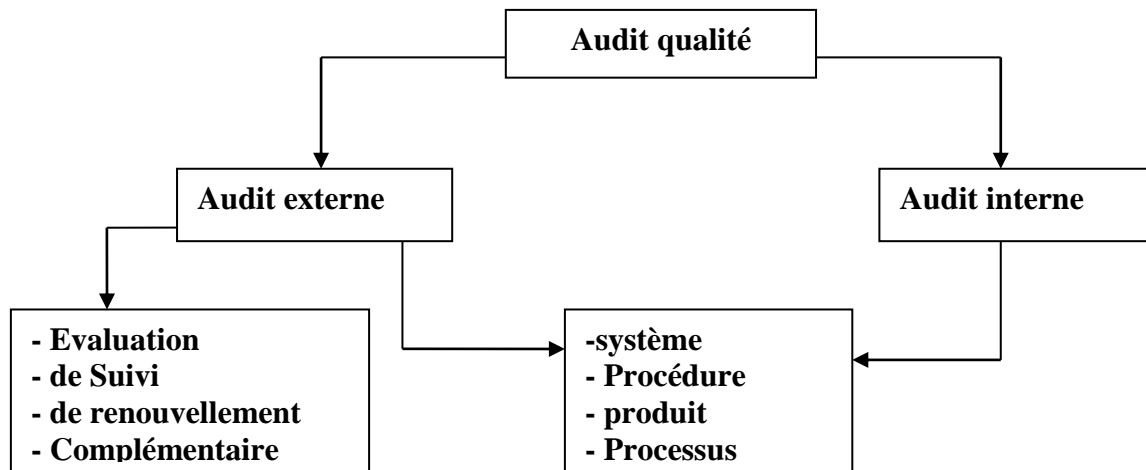
- **L'audit de produit**

¹ Bernard-Corbel et Bernard-Murry, op.cit, p13.

Il a pour objet de s'assurer que les produits fabriqués sont toujours en conformité avec le Dossier de définition .En quelque sorte, il s'agit de vérifier la conformité du produit, par rapport à toutes ses spécifications .Il ne s'agit pas d'un « super contrôle » mais de la détection d'une dérive éventuelle.

Il est réalisé, en général, par les équipes du laboratoire d'essais ou du service qualité.

Figure n° 01 : Typologie de l'audit de qualité



Source : schéma établis par nous-mêmes

2-5- L'outil de l'audit qualité

Pour accomplir ses travaux, l'auditeur utilise différents outils¹ à sa disposition. La bonne utilisation de ses outils lui permet d'atteindre ses objectifs avec une plus grande rapidité et une plus grande efficacité. Les outils sont : (de collecte d'information, descriptifs, de diagnostic et de validation).

Hormis, ces documents à pour accomplir l'audit il existe des documents de normes et standards qui régissent le secteur audité. Les techniques et outils de l'audit doivent être appliqués dans le cadre des trois catégories de normes suivantes qui sont les normes générales, les normes de travail et les normes de rapport.

2-6- Les principaux objectifs d'un audit qualité

Un audit qualité a pour objectifs d'évaluer l'aptitude du système de management de la qualité et à assurer la conformité aux exigences qualité prises en charge comme les exigences des clients et autres parties intéressées. Il sert à vérifier que le système de management de la qualité est connu, compris et appliqué par le

¹<http://www.eklablog.com> consulté le 20/10/22 à 11h00

personnel, il évalue les écarts éventuels du Système de Management de la qualité par rapport aux critères d'audit qualité et détecte les points sensibles et les pistes d'amélioration possibles pour le Système de management de la qualité ou le processus qualité audité.¹

Il a aussi pour objectifs de vérifier que l'organisme se donne les moyens de réaliser sesobjectives qualités et que le Système de Management de la qualité s'améliore. Il vérifie aussi que le Système de Management de la qualité fonctionne de façon satisfaisante, que l'efficacité du Système de Management de la qualité et si les objectifs de qualités sont réalisés.

Par ailleurs, l'audit qualité permet également d'aider à la formation qualité des nouveaux arrivants que l'identification des besoins en ressources pour la qualité. Et le concept de l'audit qualité permet de mieux comprendre la nuance entre la conformité et l'efficacité d'un système de management de la qualité. Pour cela il faut prendre en compte les résultats qualité à savoir : satisfaction des clients, conformité des produits ou prestations, bon fonctionnement et efficacité du processus qualité ainsi que la réalisation des objectives qualités. Et le plus important, son but est d'aboutir à la certification.

¹<http://www.qualite.fr>consulté le 25/10/22

Section 3 : Le processus de l'audit qualité

Le processus de l'audit qualité est un système suivi par l'entreprise afin d'atteindre ses objectifs attendus, le travail réalisé avec la planification de l'audit sera différent, puisque dans le processus de préparation est à risque ou moins déterminant.

3-1- Préparation de l'audit

Il est nécessaire d'avoir une approche planifiée de l'audit pour couvrir toutes les parties du système qualité et tous les processus, La planification doit prendre en considération la nature critique d'un processus et il est possible d'augmenter la fréquence de l'audit dans certains domaines.¹

La planification est généralement réalisée par le représentant de la direction dont les responsabilités comprennent souvent la gestion du processus d'audit.

La phase de préparation comporte les actions suivantes² :

- prise de contact avec l'entité à auditer : définition des dates, des disponibilités et du lieu ;
- demande éventuelle de documents ;
- préparation du questionnaire d'audit : celui-ci peut être communiqué à l'entité auditée ;
- rédaction du plan d'audit : définition du référentiel, de la durée, du périmètre, du temps imparti par chapitre, demande des disponibilités des personnes concernées, identification des documents de référence, identification des membres de l'équipe d'audit.

Le plan d'audit est un document qui doit être validé par l'entité auditée. Il doit être conçu pour offrir toute souplesse d'adaptation.³

Pour le choix des auditeurs, il faut tenir compte des critères suivants :

- confidentialité ;
- objectivité ;
- aptitude à la communication et à l'écoute ;
- adaptation aux circonstances ;

¹<https://bivi.afnor.org> consulté le 02/11 /22 à 15h00

²Jamila D. ; Jawad C. ; Zobida R, « ISO 9000 réalité et perspectives des entreprises marocaines, mémoire de licence en science économique, Maroc, 2006, publié sur wikiMemoires.net/2011/.

³ Revue, normes ISO 9000, l'audit qualité : l'efficacité et les 4 étapes de l'audit », Economie et gestion, 14 juin 2011,

- capacité d'analyse, justice de jugement ;
- formation dans les domaines de la qualité, les techniques d'audit, les techniques d'entretien et de communication, les codes, les règlements, les normes et avoir une connaissance technique suffisante du domaine audité.

3-2- L'avis d'audit

Une notification d'audit doit être faite (l'écrit est préférable) :

1. suffisamment tôt à l'avance (après s'être mis d'accord sur la date) ;
2. l'objet, la date, la durée de l'audit doivent être précisées, ainsi que le nom de l'auditeur ;
3. elle doit être adressée aux responsables du ou des secteurs audités.

3-3- Réalisation de l'audit

La réalisation de l'audit consiste à vérifier si les procédures sélectionnées pour l'audit en pratique.

3-4- La mission de l'audit

Les auditeurs dans leurs missions utilisent les méthodes suivantes pour cela :

- observer, les auditeurs doivent observer le personnel afin de voir si son travail correspond à la procédure ;
- poser des questions, les auditeurs peuvent s'adresser au personnel afin de vérifier s'il sait ce qu'il doit faire ;
- vérifier les enregistrements, les auditeurs examinent les enregistrements qui constituent les preuves de réalisation des opérations.

3-5- Le rapport d'audit

Une fois l'audit est passé, il y a, en effet, deux phases :

L'auditeur attend les réponses avant d'envoyer son rapport à son siège. Pendant cette période, il peut relever des remarques si la réponse lui paraît convaincante, si non, il la joindra au rapport, cette phase durera généralement 15 jours.

Ensuite, le comité de certification de l'organisme certificateur est saisi, c'est lui qui va décider de la suite à donner, qui peut être de trois natures :

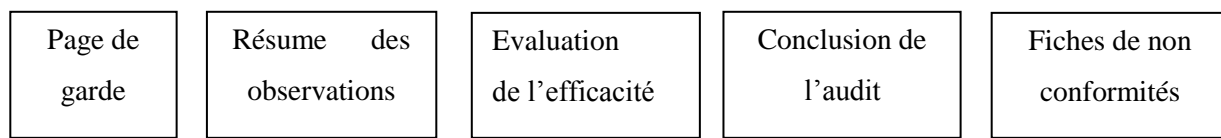
- soit il accepte la certification ou le maintien de la certification ;
- soit il demande un audit de vérification sur certains points ;
- soit il refuse ;

Le taux de refus est très faible (moins de 0,3% du plan mondial selon les statistiques publiées par l'ISO)

Les audits de rappel sont également rares, le cas général est l'acceptation avec les non-conformités et remarques auxquelles elle aura une réponse, mais dont la résolution sera vérifiée lors du prochain audit.

Il est évident qu'il vaut mieux essayer de faire relever les remarques par l'auditeur. Pour cela, la réponse doit être rapide et circonstanciée, mais surtout, ne pas renforcer le formalisme inutilement (beaucoup d'entreprises le font suite à l'audit). Il peut être utile de faire appel à un consultant en cas de doute ou d'appeler l'auditeur lui-même. Ensuite, de façon détaillée, joindre les méthodes et procédures modifiées, des premiers enregistrements de façon à être convaincants. Si l'auditeur doute encore, cela aidera le comité de certification à prendre la bonne décision.

Figure n°02 : La structure du rapport d'audit



Source : <http://perso.orange.fr/nathalie.diaz/html/auditqualite.htm>

3-6- Le suivi de l'audit

L'audit est inséparable de la certification, vouloir l'une implique donc d'accepter l'autre. L'audit permet alors de maintenir dans l'entreprise un esprit d'ordre et de méthode, ce qui n'est pas négligeable. Il peut également aider à résoudre des dysfonctionnements car la critique est parfois plus simple de l'extérieur.

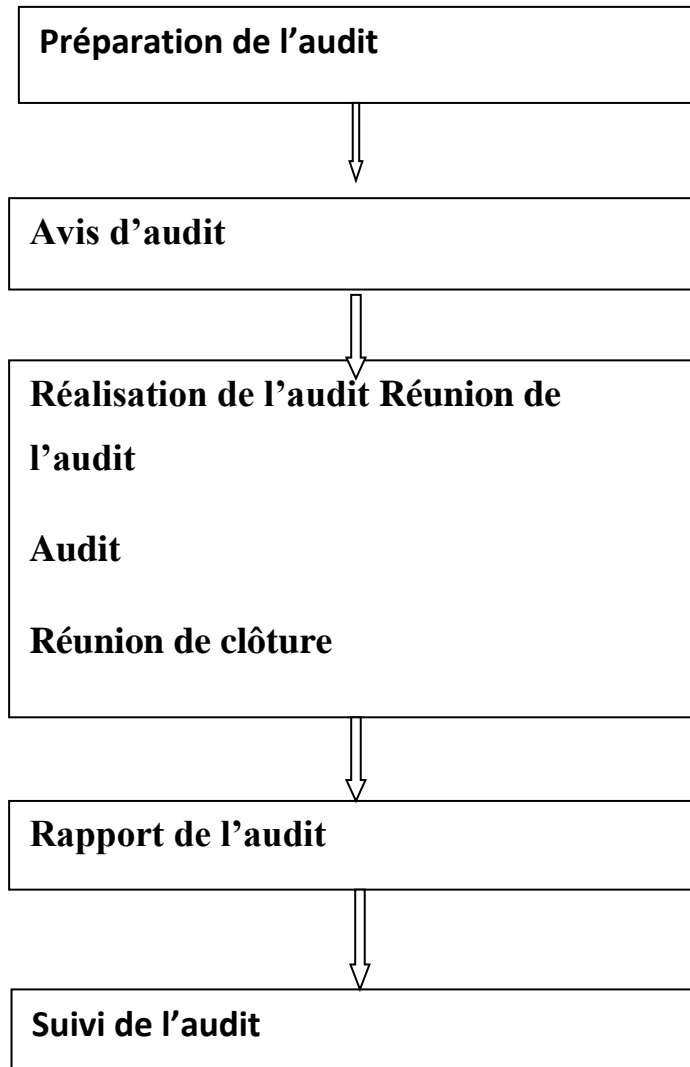
Essayons donc de profiter au mieux de ces audits en utilisant tous les apports utiles tout en canalisant les remarques ou suggestions trop formalistes.¹

¹<https://binv.afnor.org> consulté le 02/11/22 à 15H00

3-7- Les étapes de l'audit qualité

L'audit comprend les étapes suivantes :

Figure n°03 : Les étapes de l'audit de qualité



Source : schéma établi par nous-mêmes

Conclusion du chapitre

En guise de conclusion, nous pouvons dire que la procédure d'ouverture des établissements hôteliers suit un classement selon les étoiles, (sans, 1*, 2*, 3*, 4* et 5*), chaque établissement a sa propre gestion, et son plan d'action afin de réaliser un audit interne ou externe.

Cependant, l'audit est réalisé en vue de faire reconnaître le niveau de qualité des produits et des services dans un établissement hôtelier. À l'issue d'une démarche qualité, l'entité peut souhaiter faire reconnaître son niveau de qualité selon des critères établis aux niveaux local, national et international, pour certaines entreprises dont les clients exigent un niveau de qualité minimal sous les nouvelles types logiques de la norme ISO 9001 est d'identifier, maîtriser, mesurer et améliorer sont les composantes à intégrer dans tous système.

Chapitre II

*La normalisation, la
certification et l'accréditation*

Introduction :

La normalisation est considérée comme une base de référence pour les procédures de la certification. Elle trouve facilement sa place au cœur d'une compétitivité accrue et devient également un passage obligé pour une entreprise souhaitant d'améliorer à long terme son aptitude, la qualité de ses produits et la cohérence de ses choix stratégiques.

C'est dans ce but que nous avons consacré ce chapitre à la présentation de la normalisation (**la norme ISO 9001**), la certification qualité d'un établissement hôtelier dans la deuxième section, ensuite on va présenter l'accréditation dans la troisième section.

Section 1 : La normalisation (normes ISO 9001)

Dans la plupart des pays, les normes peuvent être considérées comme facultatives alors que les réglementations constituent des obligations légales. Cependant, les normes sont généralement utilisées comme une interprétation pratique des réglementations. Les domaines des normes et des réglementations sont donc étroitement liés aux exigences relatives à la documentation.¹

- responsabilité de la direction ;
- engagement de la direction ;
- écoute client ;
- politique qualité ;
- planification ;
- responsabilité, autorité ;
- revue de direction ;
- management des ressources (humaines, infrastructures, environnement de travail) ;
- réalisation du produit (planification, processus relatif au client, conception, achats, production, maîtrise des équipements) ;
- mesure, analyse, amélioration (produit non conforme, analyse des données).

1-1- Quelques concepts de base

Pour éclaircir la normalisation, nous optons dans le premier lieu de définir la norme et ensuite la normalisation.

1-1-1- Définition de la norme

La norme est un document établi par consensus, qui fournit, pour des usages communs et répétés, des règles, des lignes directrices ou des caractéristiques, pour des activités ou leurs résultats, garantissant un niveau d'ordre optimal dans un contexte donné.²

Une norme est issue d'un consensus entre les différents acteurs d'un marché : producteurs, pouvoirs publics, laboratoires, utilisateurs, consommateurs, fédérations ou syndicats professionnels...

¹Charpoutier, Document sur Système de management de qualité, FAC SPERA, p9.

²www.Afnor.org consulté le 01/11/22 à 22h30

Elle est, en règle générale, d'application volontaire et sert de document de référence entre les différents partenaires de la vie économique.

Néanmoins, une norme peut être rendue obligatoire par un texte réglementaire (arrêté ou décret) établi par une institution habilitée.

Un consensus est un accord général caractérisé par l'absence d'opposition ferme à l'encontre de l'essentiel du sujet émanant d'une partie importante des intérêts en jeu et par un processus de recherche de prise en considération des vues de toutes les parties concernées et de rapprochement des positions divergentes éventuelles (selon IANOR)

1-1-2- Définition de la normalisation

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

Elle est aussi considérée comme 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. Il en résulte que la normalisation contribue directement à la croissance de l'économie.

1-2- Principes, enjeux et objectifs de normalisation

La normalisation comprend l'ensemble de principes et enjeux à respecter afin d'atteindre les objectifs souhaités, à savoir :

1-2-1- Les principes

Dans le cadre de l'Organisation Mondiale du Commerce (OMC), selon l'accord conclu sur les obstacles techniques au commerce, tous les organismes de normalisation doivent respecter les principes suivants :

¹Décret algérien N°2009-697 du 16 juin 2009 relatif à la normalisation

- **Transparence** : les renseignements essentiels sur les programmes de travail en cours, les projets de textes à l'étude et les résultats finaux sont accessibles à toutes les parties intéressées ; les procédures sont établies pour ménager un délai suffisant et des possibilités adéquates pour la présentation d'observations écrites.
- **Ouverture** : les travaux d'élaboration des normes sont ouverts à tous, sans discrimination, pour que les intérêts de toutes les parties prenantes soient pris en compte ;
- **Impartialité** : le processus d'élaboration des normes est conçu pour éviter de privilégier ou de favoriser les intérêts particuliers ;
- **Consensus** : les décisions sont prises suivant des procédures de consensus qui tiennent compte des avis de toutes les parties intéressées et concilient les arguments opposés ;
- **Efficacité** : dans tous les cas appropriés, les normes sont définies sur la base de l'aptitude à l'emploi plutôt que de caractéristiques descriptives ;
- **Pertinence** : les normes sont examinées et mises à jour à intervalles réguliers (au minimum tous les cinq ans), afin d'assurer qu'elles prennent en compte les évolutions de l'état de l'art ; quand ce n'est pas le cas, la norme est soit maintenue, soit annulée ;
- **Cohérence** : pour éviter d'élaborer des normes contradictoires, en France les besoins en normes nouvelles sont recensés, les travaux de normalisation coordonnés et la mise à enquête des projets de normes centralisée. Au plan international, les organismes de normalisation coopèrent et coordonnent leurs actions.

L'homologation consiste à reconnaître officiellement les normes. Cette reconnaissance permet de les utiliser comme référence dans une réglementation ou un marché public.¹

¹<http://oganorgabon.com> zoom sur la normalisation –AGANOR consulté le 30/10/22 à 23h00

1-2-2-Les enjeux de la normalisation

Les enjeux de la normalisation sont multiples et très importants, que l'on en soit le moteur ou que l'on en subisse ses effets. En effet, la normalisation permet de¹ :

- valoriser, harmoniser et diffuser les bonnes pratiques ;
- harmoniser des marchés et faciliter la circulation des biens et des services, grâce au respect des règles communes ;
- développer la confiance des consommateurs ;
- assurer la sécurité des différents acteurs du marché.

Pour ceux qui participent à l'élaboration des normes, c'est l'opportunité de faire adopter leur solution technique, ou de pouvoir anticiper l'avenir (en assurant une veille).

Les évolutions techniques et technologiques, les exigences de plus en plus fortes des consommateurs et des prescripteurs (industriels, marchés publics, ...) en matière de qualité et la multiplication des échanges aux plans européen et international accélèrent le développement de la normalisation

1-2-3-Les objectifs de la normalisation

Les objectifs majeurs de la normalisation sont l'harmonisation des spécifications des produits et l'optimisation de l'emploi des ressources. Toutefois, d'autres objectifs sont visés, à savoir :

- faire des économies substantielles en évitant les variétés inutiles et en assurant une meilleure gestion de la diversité.
- unifier le langage technique entre les partenaires afin de faciliter l'échange d'informations.
- fournir les données techniques indispensables à l'élaboration des stratégies industrielles et commerciales et à l'assurance de la compatibilité et l'interchangeabilité des biens et des services.
- protéger l'environnement, la santé et garantir la sécurité des biens et des personnes²

¹<http://oganorgabon.com> zoom sur la normalisation –AGANOR consulté le 30/10/22 à 23h00

²<http://oganorgabon.com> zoom sur la normalisation –AGANOR consulté le 30/10/22 à 23h00

1-3- Les différents types de normes

Parmi les types de normes (normes fondamentales, de spécifications, de méthodes d'essai et d'organisation (méthodologie).

1-3-1- Normes fondamentales ¹

Les normes fondamentales concernent la terminologie, la métrologie, les statistiques, les signes et les symboles.

L'ISO 31000: 2009 qui fournit des principes et des lignes directrices générales sur le management du risque peut être considéré comme un exemple de norme fondamentale.

1-3-2-Norme de spécifications

Les normes de spécifications fixent les caractéristiques d'un produit, d'un service, d'un procédé ou d'un système ainsi que des seuils de performance à atteindre (aptitude à l'emploi, interface et interchangeabilité, santé, sécurité, protection de l'environnement, contrat-type, documentation accompagnant le produit ou le service, ...). Ce type de normes comprend également les normes qui s'intéressent à la description des fonctions de l'entreprise et à leurs liaisons, ainsi qu'à la modélisation des activités (gestion et assurance de la qualité, maintenance, analyse de la valeur, logistique, management de la qualité, de projet ou des systèmes, gestion de production, ...);

Exemple : l'ISO 15408 « Critères communs » comprend un catalogue d'exigences relatives au produit évalué.

1-3-3- Normes de méthodes d'essai

Les normes de méthodes d'essais et d'analyse décrivent des méthodes d'analyse ou des règles de calcul qui permettent de vérifier les caractéristiques d'un produit ou d'un procédé de fabrication.

1-3-4- Normes d'organisation (méthodologie)

Permettent d'élaborer des guides ou des lignes directrices.

C'est dans cette catégorie qu'il y a le plus de normes relatives à la SSI. Pour exemple :

- ISO 27001 : Systèmes de gestion de sécurité de l'information – Exigences

¹<http://oganorgabon.com> zoom sur la normalisation –AGANOR consulté le 30/10/22 à 23h00

- ISO 27002 : Code de bonnes pratiques pour la gestion de la sécurité de l'information
- ISO 27005 : Gestion des risques de la Sécurité des Systèmes d'Information¹

1-4- Les organismes de normalisation

La normalisation est instituée par plusieurs organismes, parmi ceux-ci on a cité :

1-4-1- Organismes Internationaux

- L'UIT : Principale institution des Nations Unies chargée des questions relatives aux technologies de l'information et de la communication, l'UIT est l'instance mondiale où pouvoirs publics et secteur privé se rencontrent pour développer les réseaux et les services.

Depuis plus de 140 ans, elle coordonne l'utilisation en partage du spectre des fréquences radioélectriques au niveau mondial.

- L'IEC : dont le siège est à Genève (Suisse), est la première organisation mondiale qui élabore et publie des normes internationales pour tout ce qui a trait à l'électricité, à l'électronique et aux technologies apparentées — domaine désigné par le terme générique "électro-technologie". Les normes de la IEC portent sur des technologies aussi diverses que la production, la transmission et la distribution de l'électricité, les appareils ménagers et l'équipement bureautique, les semi-conducteurs, les fibres optiques, les batteries, les systèmes d'affichage à écran plat et l'énergie solaire, pour n'en citer que quelques-unes. Dès qu'il est question d'électricité et d'électronique, il est aussi question des travaux de l'IEC en faveur de la sécurité et de la qualité de fonctionnement, de l'environnement, de l'utilisation efficace de l'électricité et des énergies renouvelables.
- L'ISO: est un réseau mondial d'instituts nationaux de normalisation de 156 pays. A ce jour, elle a publié quelque 16 500 normes destinées à l'industrie, aux pouvoirs publics et à la société dans son ensemble. Les normes de l'ISO constituent une offre complète pour les trois volets - économique, environnemental et social - du développement durable. Elles apportent des

¹<http://oganorgabon.com> zoom sur la normalisation –AGANOR consulté le 30/10/22 à 23h00

solutions et des avantages à quasiment toutes les branches d'activité - agriculture, bâtiment, ingénierie mécanique, fabrication, grande distribution, transports, dispositifs médicaux, technologies de l'information et de la communication, environnement, énergie, gestion de la qualité, évaluation de la conformité et services.¹

1-4-2- Organismes Européens

- Comité européen de normalisation électrotechnique (CENELEC) : C'est un organisme sans but lucratif composé des comités électrotechniques nationaux de 30 pays européens. En outre, 10 comités nationaux des pays voisins participent aux travaux du CENELEC avec un statut d'affiliés.
- Institut européen de normalisation des télécommunications (ETSI) : L'ETSI est une organisation à but non lucratif dont le rôle est de produire des normes de télécommunications pour le présent et le futur. L'ETSI unit 688 membres de 55 pays d'Europe et de l'extérieur incluant des constructeurs, des opérateurs, des administrations, des fournisseurs de services, des centres de recherche et des utilisateurs.
- Comité européen de normalisation (CEN) Les normes produites par le Comité européen de normalisation sont reconnaissables à leur préfixe EN. Elles sont obligatoirement reprises à l'identique dans les collections des membres nationaux du CEN, qui les diffusent en tant que normes nationales. Par exemple, une norme européenne en sera intégrée dans la collection AFNOR (l'organisme français de normalisation) et diffusée en France sous la référence NF.²

1-4-3- Organisme Algérien IANOR

IANOR ou bien l'Institut Algérien de Normalisation est créé en 1998, il est chargé de l'élaboration, la publication et la diffusion des normes algériennes. Il est chargé de :

- ❖ l'élaboration, la publication et la diffusion des normes algériennes ;

¹ <http://techniques-ingenieur.fr/ressources-document> Organisme nationaux et internationaux de normalisation et certification consulter le 02/11/22 à 06h00

² <http://techniques-ingenieur.fr/ressources-document> Organisme nationaux et internationaux de normalisation et certification consulter le 02/11/22 à 06h00

- ❖ la centralisation et la coordination de l'ensemble des travaux de normalisation entrepris par les structures existantes et celles qui seront créées à cet effet ;
- ❖ l'adoption de marques de conformité aux normes algériennes et de labels de qualité ainsi que la délivrance d'autorisation de l'utilisation de ces marques et le contrôle de leur usage dans le cadre de la législation en vigueur ;
- ❖ la promotion de travaux, recherches, essais en Algérie ou à l'étranger ainsi que l'aménagement d'installations d'essais nécessaires à l'établissement de normes et à la garantie de leur mise en application ;
- ❖ la constitution, la conservation et la mise à la disposition de toute documentation ou information relative à la normalisation ;
- ❖ l'application des conventions et accords internationaux dans les domaines de la normalisation auxquels l'Algérie est partie ;
- ❖ Assure le secrétariat du Conseil National de la Normalisation (CNN) et des Comités Techniques de Normalisation.

L'Institut Algérien de Normalisation est en outre le point d'information algérien sur les Obstacles Techniques au Commerce (OTC) et ce conformément à l'accord OTC de l'Organisation Mondiale du Commerce.¹

1-5- La norme ISO 9001

Les exigences de cette norme, fondées principalement sur les principes de management de la qualité se focalisent sur la mise en place des processus nécessaires au SMQ, la maîtrise de ces processus, la mise à disposition des ressources nécessaires, la mesure et les actions d'amélioration de ces processus.²

1-5-1- L'ISO et la normalisation internationale

L'ISO est l'Organisation internationale de normalisation. Elle est composée des organismes nationaux de normalisation de 160 pays de toutes tailles, industrialisés et en développement de toutes les régions du monde.

¹www.ianor.dz consulté le 04/11/22 à 16h00

²Josephine Tapsoba/Saw Adogo, La démarche de certification ISO 9001/2008, En milieu hospitalier au Burkinafaso : L'expérience du centre hospitalier Universitaire BLAISE COMPAORE (CHU-BC), Mémoire en master, spécialité, qualité, hygiène, sécurité et environnement à l'institut international d'ingénierie de l'eau et de l'environnement, 2014, pp17-18

Figure 04 : Logo de l'ISO 9001

Source : www.iso.dz

L'ISO élabore des normes techniques d'application volontaire qui confèrent une valeur ajoutée à tous les types d'activités économiques. Les normes ISO contribuent à la diffusion des technologies et des bonnes pratiques d'entreprise.

Elles permettent le développement, la production et la livraison de produits et services plus efficaces, sûrs et respectueux de l'environnement, ainsi que des échanges facilités et plus équitables entre les pays. Les normes ISO protègent les utilisateurs et les consommateurs et leur simplifient la vie.

L'ISO n'élabore que les normes exigées par le marché. Les travaux sont réalisés par des experts des secteurs industriels, techniques ou économiques qui ont demandé les normes en question et qui les appliquent par la suite. À ces experts peuvent s'associer d'autres spécialistes comme les représentants d'agences gouvernementales, d'organisations de consommateurs, des milieux universitaires et de laboratoires d'essais. Publiées sous la désignation de Normes internationales, les normes ISO représentent un consensus international sur l'état des connaissances techniques et des bonnes pratiques concernées.

La collection des plus de 17800 normes et documents connexes de l'ISO aborde les trois dimensions du développement durable : économique, environnementale et sociale.¹

¹ www.iso.dz

1-5-2- L'évolution de la norme ISO 9001

La norme ISO 9001 définit une série d'exigences concernant la mise en place d'un système de management de la qualité dans un organisme, quels que soient sa taille et son secteur d'activité. Elle fait partie de la série des normes ISO 9000. Elle a été créée en 1987 et est régulièrement révisée depuis :

1987 : apparition de la 1ère version ISO 9000 sur la qualité

1990 : prise de décision de faire une première révision de la norme

1994 : sortie de la révision ISO 9000 : 1994

1998 : des versions préparatoires : résultats des travaux des experts internationaux

2000 : publication de la norme ISO 9001 :2000

2008 : nouvelle version : système de management de la qualité – exigences

La norme ISO 9001 donne les exigences organisationnelles requises pour l'existence d'un système de gestion de la qualité. Elle permet entre autre de rendre plus efficace son système de gestion de la qualité en le structurant comme suit :

- donner confiance à ses partenaires en démontrant le niveau d'efficacité de sa gestion de la qualité ;
- motiver ses agents en leur donnant un défi : obtenir la certification ;
- garantir le maintien d'un niveau d'efficacité de gestion de la qualité.

ISO 9001 est utilisée pour mettre en place un SMQ (système de management qualité) donnant l'assurance que l'organisme est apte à fournir un produit répondant aux besoins et aux attentes des clients. La norme indique que le terme «produit» englobe les services, les produits de transformation, les matériels et logiciels destinés à, ou exigés par, le client.¹

1-5-3- Les principes du management de la qualité ISO 9001

Le système de management de la qualité (SMQ) repose sur sept (7) principes essentiels (ISO 9001, 2015),² qui sont :

1. Orientation client

Répondre aux attentes des clients – et les dépasser – est la vocation première du management de la qualité. L'orientation client contribue à la réussite de l'entreprise

¹CLAUDE pinet, octobre 2015, « 10 clés pour réussir sa certification iso 9001 : 2015 »

²Josephine TAPSOBA/SAWADOGO, La démarche de la certification ISO 9001/2008 en milieu hospitalier au Burkinafaso : L'expérience du centre hospitalier universitaire Blaise Compaore (CHU-BC), 2014, pp9-11.

sur le long terme. Il est important que cette dernière comprenne les besoins présents et futurs des clients, qu'elle satisfasse leurs exigences et qu'elle s'efforce d'aller au-devant de leurs attentes.

2. Leadership

Avoir une vision ou une mission claire, portée par une direction forte, sont des éléments essentiels pour que chacun dans l'organisme comprenne les objectifs à atteindre.

3. Implication du personnel

Créer de la valeur pour les clients d'une entreprise est plus facile avec un personnel compétent, responsable et impliqué à tous les échelons de l'entreprise. En effet, les personnes à tous les niveaux sont l'essence même d'une entreprise et une totale implication de leur part permet d'utiliser leurs aptitudes au profit de l'entreprise.

4. Approche processus

Concevoir les activités comme des processus interdépendants constitutifs d'un système aide à atteindre des résultats plus cohérents et prévisibles. Les personnes, équipes et processus ne fonctionnent pas en silos, et l'efficacité sera bien meilleure si chacun connaît les activités de l'organisme et sait comment elles s'articulent les unes avec les autres.

5. Amélioration

Réussir implique de mettre constamment l'accent sur la recherche de possibilités d'amélioration. Il faut rester en phase avec l'évolution interne et externe pour continuer à créer de la valeur pour les clients.

6. Prise de décision fondée sur les preuves

Prendre des décisions n'est jamais facile, il y a toujours une part d'incertitude. En fondant les décisions sur l'analyse et l'évaluation de données, il y a plus de chance d'obtenir le résultat voulu.

7. Management des relations avec les parties intéressées

Fonctionner en vase clos n'est plus possible aujourd'hui. Pour des performances durables, il faut bien identifier les relations importantes tissées avec les parties intéressées, notamment les fournisseurs et établir un plan pour les gérer.

Les conditions de succès à la mise en œuvre d'un système de management de la qualité se résument comme suit : obtenir l'engagement de la direction, l'engagement et la participation du personnel ; se comparer avec les meilleurs ; se doter d'une démarche structurée ; se remettre en question ; adopter l'orientation client ; se doter d'outils de mesure ; adapter la norme à l'organisation

Dans tout système de management de la qualité, la direction doit déterminer clairement ses orientations stratégiques et créer les conditions pour que le personnel puisse pleinement s'impliquer. Pour cela elle doit montrer l'exemple et son réel engagement, définir des objectifs motivants et créer des valeurs partagées qui est basé sur la (politique qualité, objectifs, promouvoir la qualité, amélioration du SMQ, revue de direction, pouvoir à la formation, disponibilité des ressources et sur l'exigence clients.)¹

Le but de ces principes est de garantir l'assurance de la qualité du service et accroître la satisfaction des clients. Plus que la simple conformité à une norme, le management de la qualité de l'ISO 9001 inclut le rôle significatif joué par le client lors de la définition des éléments d'entrée que sont ses exigences. Puis un contrôle des éléments de sortie que sont les produits ou les livrables.²

1-5-4- L'ISO 9001 Version 2015

L'ISO 9001 Version 2015 représente un véritable pas en avant : cette nouvelle version permet à la norme d'être en phase avec les pratiques et les besoins actuels, affirme Bastian POLDERMANS, Responsable de Service Global pour l'ISO 9001.

Toutefois, quelques changements sont à prévoir. La structure de l'ISO 9001 est notamment modifiée. L'objectif est d'arriver à une définition et une structure identique pour tous les systèmes de management ainsi qu'à une utilisation uniforme des textes fondateurs et des termes de base. Une structure dite « universelle » comme base de certification de systèmes de management permettra d'améliorer l'intelligibilité des normes et rendra la certification combinée plus efficace.

Actuellement, les entreprises se retrouvent souvent dans un environnement complexe et dynamique et doivent faire face à de nouveaux défis. Cette évolution sera

¹Charpoutier, op.cit, p14.

²<http://www.iso.org> iso9001 :2015 systèmes de management de qualité consulté le 16/10/2022 à 11h00

reflétée dans l'ISO 9001:2015 où un rôle important sera imparti aux aspects tels que la gestion du risque et du changement. On peut assumer qu'une approche orientée sur les processus sera renforcée dans la norme révisée et qu'une approche fondée sur la maîtrise des risques et opportunités sera ajoutée.

Tant dans l'approche orientée sur les processus que dans les clauses sur la direction et la planification, l'accent sera mis sur la gestion des risques et des opportunités.

1-5-4-1- Les objectifs de la nouvelle norme ISO 9001:2015

Les objectifs globaux de cette version est de faire en sorte que l'ISO 9001 version 2015 continue à servir la compétitivité des entreprises, en intégrant les meilleures pratiques sur lesquelles les utilisateurs du monde entier s'accordent.¹

Donner confiance aux clients des entreprises certifiées ; le système de management devant avant tout garantir un produit conforme et la satisfaction des clients.

- fournir un cadre stable d'exigences pour les prochaines années ;
- être suffisamment générique tout en étant pertinent pour des entreprises de tout type et de toute taille, indépendamment du secteur ou de l'industrie ;
- maintenir l'attention actuelle sur la gestion efficace des processus afin d'obtenir les résultats souhaités ;
- prendre en compte les changements survenus depuis la dernière mise à jour en 2008 ;
- refléter les changements dans un environnement de travail de plus en plus complexe et dynamique dans lequel les sociétés opèrent ;
- faciliter la mise en œuvre effective dans les sociétés et simplifier les évaluations de la conformité ;
- utiliser des formulations simples afin d'assurer une compréhension commune et une interprétation uniforme des exigences.

1.5.4.2. Les clauses de l'iso 9001 version 2015

En premier lieu, la révision de l'ISO9001 apporte une nouvelle structure. Elle sera alors commune aux différents référentiels de management. L'objectif de cette

¹<http://www.iso.org> iso9001 :2015 systèmes de management de qualité consulté le 16/10/2022 à 11h00

restructuration est de faciliter la mise en œuvre d'autres référentiels au système déjà en place. L'architecture partagée est la suivante : (domaine d'application, références normatives, termes et définitions, contexte de l'organisme, responsabilité de la direction, planification du SMQ, support, réalisation des activités opérationnelles, évaluation des performances et amélioration)

1.5.4.3. Les différences entre les versions 2015 et 2008

Le risque comme une approche «taille unique» dans le système de management et pour viser ces risques, la norme permet à l'organisation d'analyser et de planifier un système de management de la qualité le plus approprié possible par le biais de la détermination et le contrôle systématique du contexte des affaires, ainsi que des attentes et besoins des parties intéressées.

La norme s'intéresse de manière plus détaillée à la maîtrise des processus, produits et services externalisés : Cela reflète le contexte dans lequel les organisations opèrent aujourd'hui : un environnement avec des processus externalisés et des chaînes d'approvisionnement plus complexes. Ceci fournit une meilleure opportunité afin de générer l'amélioration et de réaliser la planification. Les exigences relatives aux ressources nécessaires sont regroupées et plus exhaustives le système de management de la qualité et sa capacité à atteindre les résultats escomptés.

Section 2 : Certification qualité d'un établissement hôtelier

Le contrôle qualité est un point essentiel au sein de toutes organisations, permettant un fonctionnement optimal et sécurisé des différents processus. La mise en place d'un management qualité performant permet un gain de temps considérable, une réduction des coûts ainsi qu'une prise de conscience des risques liés à l'activité.

2-1- Le concept de la certification qualité

La certification qualité est une procédure par laquelle un industriel ou prestataire de service obtient d'un organisme certificateur tiers indépendant l'attestation du respect d'une norme de qualité.

La certification autorise généralement l'utilisation d'un label (NF par exemple) qui atteste de la qualité de son produit ou service auprès du consommateur. Les procédures de certification et les organismes certificateurs homologués varient selon les normes. L'organisme certificateur s'assure généralement par un audit initial, puis par des contrôles périodiques de la conformité des procédures et produits au référentiel de qualité concerné¹.

Selon ISO : la certification est un instrument utile qui en démontrant que votre produit ou service répond aux attentes de vos clients, renforce votre crédibilité. Dans certains secteurs, elle est même une obligation légale ou contractuelle.

La certification est une assurance écrite (sous la forme d'un certificat) donné par une tierce partie qu'un produit, service ou système est conforme à des exigences spécifiques².

Selon AFNOR (agence française de normalisation): la certification est une activité par laquelle un organisme reconnu, indépendant des parties en cause donne une assurance écrite qu'une organisation, un processus, un service, un produit ou des compétences professionnelles sont conformes à des exigences spécifiées dans un référentiel.

La certification est un acte volontaire qui peut procurer aux entreprises un avantage concurrentiel. C'est un outil de compétitivité qui établit la confiance dans leur

¹<https://www.cairn.info/dictionnaire.ducommerceequitable>.

² <http://www.iso.org>

relation avec leurs clients. Elle est délivrée par des organismes certificateurs indépendants des entreprises certifiées ainsi que des pouvoirs publics¹.

Certification et qualité sont deux termes complémentaires où la certification permet à une entreprise de valoriser les efforts qu'elle a accomplis dans le sens de qualité.

2-2- Les différents types de certification

Il existe selon l'activité différentes types de certification on distingue certification des produits industriels, certification des produits alimentaires, certification de service et enfin certification de système de management.

2-2-1- Les certifications de produits industriels

La certification des produits industriels résulte d'une démarche volontaire des industriels et concerne directement les caractéristiques de ces produits, essentiellement sa sécurité d'utilisation et son aptitude à l'emploi auxquelles se sont ajoutées récemment des caractéristiques comme son impact sur l'environnement. Il s'agit d'une certification de résultat qui s'adresse avant tout au client/utilisateur final. Elle a pour objet de permettre aux entreprises de valoriser leurs produits industriels en se différenciant par rapport à leurs concurrents **ainsi que d'accéder aux marchés locaux et internationaux, offrant ainsi un « passeport » à leurs produits.** Pour le client elle constitue une garantie, un critère de choix parmi différentes offres.²

2-2-2- Les certifications des produits alimentaires

La certification est un outil de management efficace pour apporter les preuves de qualité et de sécurité attendues et pour maîtriser l'impact de vos activités sur l'environnement. Certifier, c'est attester de la conformité à des caractéristiques décrites dans un document préétabli. Cette certification permet de garantir le respect, par les producteurs agricoles et les entreprises de transformation, de pratiques agricoles, de conditions de production et au final, le respect par le produit de caractéristiques demandées par le distributeur ou le consommateur.

Cette certification se traduit par des labels ou signes officiels de la qualité. Sous ce terme, on regroupe un ensemble de démarches volontaires, encadrées par les

¹Gug DAUDOYER, « Certification ISO 9000 un moteur pour la qualité », édition d'organisation.

²CANARD Frederic, « management de qualité », éditions lextenso, Paris, 2009.

pouvoirs, publiques, qui garantissent aux consommateurs qu'ils acquièrent des produits ou des services répondant à des caractéristiques particulières régulièrement contrôlées par un organisme tiers indépendant. Parmi ces labels on distingue¹ :

L'appellation d'origine contrôlée /AOC

L'AOC désigne un produit originaire d'une région ou d'un lieu déterminé et dont la qualité ou les caractéristiques découlent de ce milieu géographique.

Elle résulte de la combinaison d'une production et d'un terroir délimité dans lequel interagissent des facteurs naturels, climatiques, physiques et humains, conférant au produit une typicité particulière.

L'AOC s'applique au secteur des vins et spiritueux, aux produits laitiers, à l'huile d'olive, aux fruits et légumes, à la viande, au miel, etc.

L'appellation d'origine protégé/AOP

L'AOP est l'équivalent européen de l'AOC (équivalence reconnue par la loi du 3 janvier 1994) pour tous les produits autres que le vin¹.

Elle protège le nom d'une région, d'un lieu déterminé ou exceptionnellement d'un pays, et désigne un produit dont les caractères sont dus au milieu géographique et dont la production, la transformation et l'élaboration ont lieu dans l'aire géographique délimitée.

L'indication géographique protégée / IGP

L'IGP désigne un produit issu d'une zone géographique dont une qualité déterminée, la réputation ou d'autres caractéristiques peuvent être attribuées à cette origine géographique.

C'est la garantie d'un lien entre un produit et son territoire d'origine.

L'IGP s'applique aux secteurs agricoles et alimentaires autres que les vins et spiritueux et en particulier aux volailles, à la viande bovine et ovine aux fruits et légumes, etc.

¹<http://etab.ac-Poitier.fr> les signes d'identification de la qualité et de l'organisme consulter le 29/10/22 à 22h10.

La spécialité traditionnelle garantie / STG

La STG permet de protéger les dénominations de produits à caractère traditionnel qui ne présentent pas (ou plus) de lien avec leur origine géographique c'est la garantie d'un produit traditionnel.

La STG s'applique à des fromages, des produits à base de viande, de la bière, des gâteaux et biscuits, etc.

L'agriculture biologique / AB

La garantie d'une qualité attachée à un mode de production respectueux de l'environnement et du bien-être animal, elle atteste que le produit est issu d'un mode de production et de transformation respectueux des équilibres naturels et du bien-être animal défini dans un cahier des charges très strict avec des contrôles systématiques.

Une large gamme de produits agricoles et alimentaires biologiques, frais ou transformés, est disponible dans différents circuits de distribution : magasins spécialisés, grandes surfaces, vente directe à la ferme, sur les marchés et sur internet. En France, ces produits sont repérables grâce à la marque AB.

Le label rouge / LR

Le Label rouge atteste que le produit possède un ensemble de caractéristiques spécifiques établissant un niveau de qualité supérieur à un produit courant similaire, la garantie d'un produit de qualité supérieure. Le Label rouge s'applique aux volailles, aux viandes, à la charcuterie aux produits laitiers, aux produits de la mer, aux fruits et légumes, etc.¹

La marque TEDJ

TEDJ :est un label de qualité national de certification volontaire délivré par l'Institut Algérien de Normalisation. Ce label apposé sur un produit, atteste que ce dernier a été évalué et certifié conforme aux normes Algériennes le concernant.²

Le système de certification TEDJ des produits comporte des essais et d'une évaluation du système qualité concerné. La surveillance du système qualité est réalisée et des échantillons du produit peuvent être prélevés soit sur le marché, soit sur le lieu

¹CANARD Frederic,op.cit.

²<http://etab.ac-Poitier.fr> les signes d'identification de la qualité et de l'organisme consulter le 29/10/22 à 22h10.

de fabrication, ou les deux, et ils sont évalués en vue d'établir la continuité de la conformité.¹

2-2-3-Les certifications des services

La certification de service suit la même logique que la certification de produit dans la mesure où elle est établie sur la base d'une norme de résultat. Elle pose toutefois le problème de l'évaluation de la qualité du service en tant que résultat à atteindre. Pour un service, les caractéristiques concernent le plus souvent, l'accueil, l'information, la sécurité, la réponse aux attentes de la clientèle, le règlement des litiges...²

2-2-4- Les certifications du système de management

Elle concerne surtout la relation entre une entreprise et le grand public alors que la certification de systèmes de management est davantage le support d'une relation d'entreprise à entreprise, un moyen pour un fournisseur d'obtenir la confiance de ses clients.

Les certifications de systèmes de management les plus connues sont celles qui vérifient le respect aux normes qualité ISO 9001 et environnementales ISO 14001. D'autres certifications de systèmes de management concernent la santé et la sécurité au travail ainsi que l'éthique. D'autres enfin sont spécifiques à certains secteurs, comme celles relatives à l'automobile l'agroalimentaire, la santé, etc. Ces certifications peuvent se répartir en deux catégories. Les certifications de systèmes de management multisectorielles s'adressent à tous les types d'organisation. Les certifications de systèmes de management sectorielles sont spécifiques à certains secteurs.³

2-3- Les organismes certificateurs

L'organisme certificateur est une entité qui se charge de délivrer des certifications. Il décide du contenu et des critères de certification à savoir les compétences et les connaissances exigées ainsi que des modalités d'évaluation de la conformité de celles-ci.

¹<http://www.ianor.dz>

²CANARD Frederic ,op.cit.

³ibid.

Le rôle de l'organisme de certification consiste à évaluer si un prestataire est capable de proposer des offres qualitatives. Pour ce faire, il se base sur un référentiel national et commun à toutes les agences proposant des activités de certification. Il fait appel à un auditeur compétent et fiable pour réaliser les missions d'audits

Il existe certain nombre d'organismes certificateurs indépendants, dont les plus connus sont :

2-3-1- La FAO

L'Organisation des Nations unies pour l'alimentation et l'agriculture est une organisation spécialisée des Nations Unies, créée en 1943 dans la ville de Québec. Elle est constituée par 190 états membres (l'Union européenne constituant un seul et même état). Son siège se situe à Rome depuis 1951

Sa principale mission est de lutter contre la faim dans le monde en fournissant une assistancetechnique aux pays en développement au niveau des pratiques agricoles, forestières ethalieuistiques et en tendant à assurer une bonne nutrition dans ces pays. Enfin, en collaborationavec l'OMS, elle développe le système international de normalisation en matière alimentaire :le *Codex Alimentarius*.¹

2-3-2- L'OMS

L'OMS (Organisation Mondiale de la Santé) est une organisation spécialisée du système des Nations Unies. Créée en 1948, elle représente « l'autorité directrice et coordonnatrice dans le domaine de la santé ». Elle est chargée de diriger l'action sanitaire mondiale, de définir les programmes de recherche en matière de santé, de fixer des normes et des critères, de présenter des options politiques fondées sur des données probantes, de fournir un soutien technique aux pays et de suivre et d'apprécier les tendances en matière de santé. Elle participe comme la FAO à la Commission du Codex Alimentarius.²

2-3-3- Le Codex Alimentarius

Le système du Codex fonctionne grâce à une Commission créée par la FAO et l'OMS en 1963. Ces deux entités ont constitué les statuts, le but et les objectifs de cette commission La commission est un organe à représentation internationale (99%

¹ <https://www.atibt.orgFAOorganisationpourl'alimentationetl'agriculteur>

² <http://www.icn.ch.organisationmondialedesanté>.

de la population mondiale des 174 États membres incluant la Communauté Européenne). En effet, tout État associé à la FAO et à l'OMS peut participer à la Commission du Codex.¹

2-3-4- Le CEN

Le Comité Européen de Normalisation a été créé en 1961 par les instituts de normalisation des pays membres de l'Union européenne et par les pays membres de l'Association Européenne de Libre-échange (AELE) pour permettre l'harmonisation des normes européennes. Sa mission est d'offrir une structure efficace pour l'élaboration, la mise à jour et la diffusion d'ensembles cohérents de normes et de spécifications, mais aussi de proposer des produits et services directement ou indirectement apparentés aux normes et à leur utilisation.²

2-3-5- L'AFNOR

Créée en 1926, elle compte aujourd'hui environ 3000 entreprises adhérentes. L'AFNOR (Agence Française de Normalisation) anime le système central de normalisation en France et participe à l'ISO.³

2-3-6- L'IANOR

L'Institut Algérien de Normalisation est créé en 1998, il est chargé de l'élaboration, la publication et la diffusion des normes algériennes. Il est chargé de⁴ :

L'IANOR : est l'organisme national de normalisation. Il est chargé notamment de :

- veiller à l'élaboration des normes nationales en coordination avec les autres secteurs ;
- identifier les besoins normatifs nationaux ;
- veiller à la mise en œuvre du plan national de normalisation ;
- Assurer la diffusion des informations relatives à la normalisation et ses activités connexes ;
- gérer le point national d'information sur les Obstacles techniques au commerce (OTC) de l'Organisation Mondiale du Commerce (OMC) ;
- gérer la marque de conformité aux normes algériennes.

ALGERAC : C'est l'organisme Algérien d'accréditation.

¹ <https://www.fao.org.foadandagricole.organization>

³ CANARD Frederic, « management de qualité », éditions lextenso, Paris, 2009.

⁴ <https://www.ianor.org>

L'organisme Algérien d'accréditation est placé sous tutelle du Ministre chargé de la normalisation (Ministre de l'Industrie et des Mines).¹

L'Institut Algérien de Normalisation est en outre le point d'information algérien sur les Obstacles Techniques au Commerce (OTC) et ce conformément à l'accord OTC de l'Organisation Mondiale du Commerce.

2-4- La procédure de certification

- Collecte des données :
 - fourniture d'informations détaillées sur les dispositions internes de l'entreprise et sur ses activités ;
 - préparation du plan d'audit.
- Audit : se déroule en 3 phases :
 - a. visite d'évaluation (facultative) c'est un pré diagnostic pour comprendre les enjeux de l'audit et maximiser les chances de l'organisme d'être certifié ;
 - b. audit initial : les auditeurs interviewent les équipes de l'entreprise, analysent les pratiques et données au regard des exigences de la norme ;
 - c. restitution de l'audit : présentation synthétique des conclusions de l'audit, remise du rapport d'audit et du plan d'actions correctives.
- Prise de décision : en cas de décision favorable, remise de certificat pour 3 ans.
- Surveillance : chaque année.
- Les résultats de certification :
 - *En cas de décision non-favorable* : l'organisme certificateur va définir la prochaine date de visite pour vérifier si les actions correctives sont mises en place.
 - *En cas de non-conformité* : le certificat est délivré avec un plan d'action qui sera vérifié à la prochaine visite.
 - *Audit de renouvellement* : Un audit de renouvellement fait référence à un audit réalisé à la fin d'un cycle de certification, avant l'expiration du certificat correspondant. Il a pour but de vérifier la conformité aux exigences applicables à cette date, et de déterminer si la certification

¹ChouitahGhaoueti, op.cit, p77.

peut être renouvelée et cela avant l'expiration de la certification en cours (de 2 à 4 mois), un nouvel audit va réévaluer la conformité.

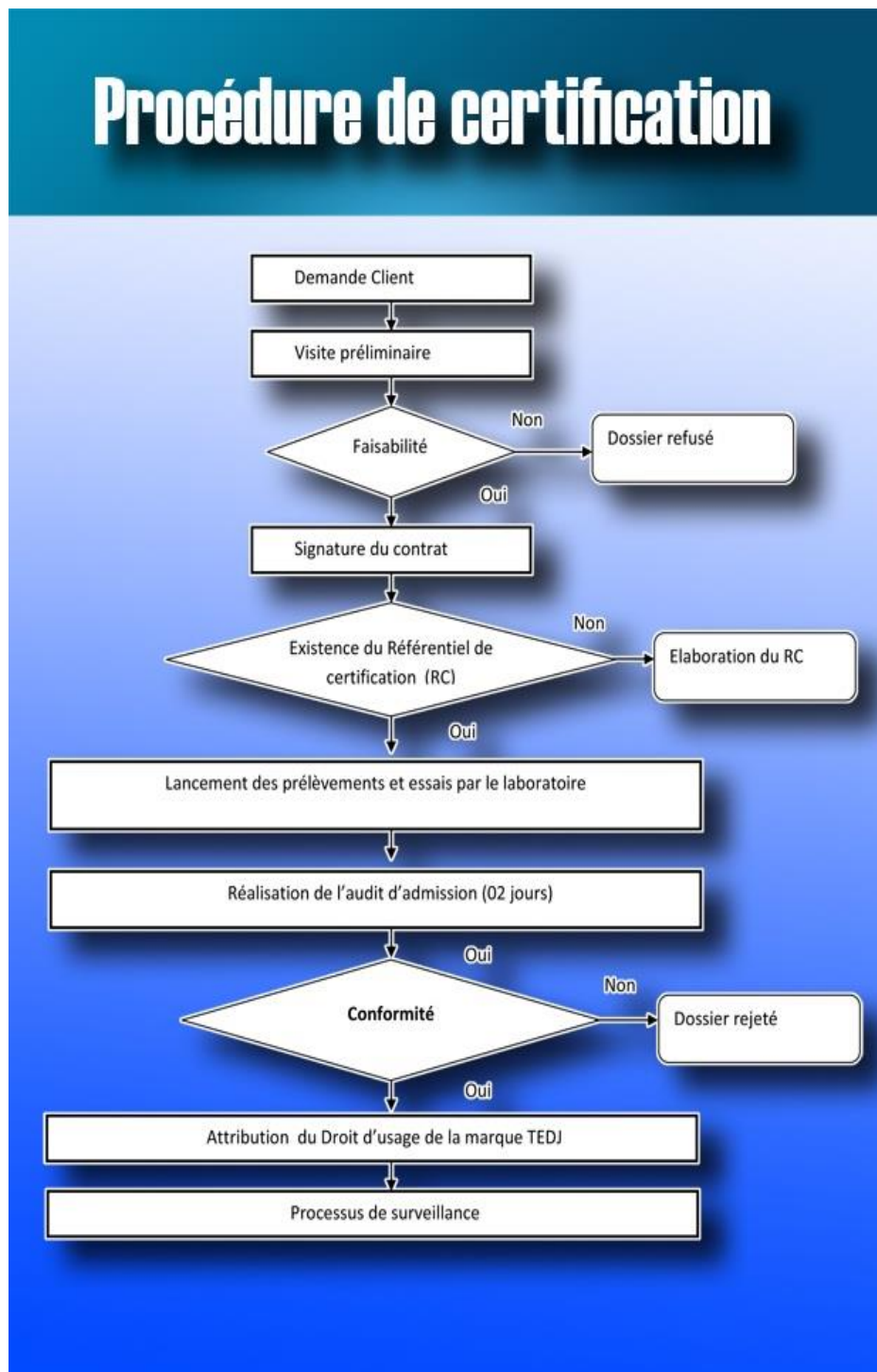
- *Suspension, retrait ou annulation de la certification* : Certification peut suspendre la certification dans les cas où :
 - le système de management certifié a constamment ou gravement manqué au respect des exigences de la certification, y compris l'exigence relative à l'efficacité du système de management (pas de réponse aux non-conformités dans le délai imparti...)
 - le client a mal utilisé le logo ou la marque de certification ;
 - le client certifié n'a pas permis la réalisation des audits de surveillance ou de renouvellement de la certification selon la périodicité requise ;
 - le client n'a pas proposé de plan d'action dans les délais impartis ;
 - le client certifié a volontairement demandé une suspension temporaire ;
 - en cas où l'entreprise ne veut pas renouveler son certificat ;
 - non-paiement des frais à l'organisme certificateur ;
 - en cas de fraude (falsification des documents, non-respect de la loi, utilisation frauduleuse des logos).

La suspension invalide provisoirement la certification du système de management du Client qui doit en conséquence s'abstenir de promouvoir de quelque façon que ce soit sa certification et notamment l'usage de la marque de certification.¹

La figure 5 ci-dessous nous montre le processus de certification selon l'institut algérien de normalisation IANOR

¹ [http:// www.univ-chlef.dz](http://www.univ-chlef.dz) normalisation et certification consulté le 31/10/2022 à 22h00

Figure n°05 : Procédure de certification en Algérie selon IANOR



Source : [https:// :www.ainor.dz](https://www.ainor.dz)

2-4-1- Les objectifs de la certification

- un pilotage des activités par les risques permettant une prise de conscience des menaces, mais aussi d'anticiper ces risques et de pouvoir y répondre aisément s'ils sont rencontrés ;
- une reconnaissance mondiale, européenne et nationale de votre organisation dans une démarche de qualité, se traduit par une meilleure crédibilité et image auprès de vos parties prenantes ;
- une réduction des dysfonctionnements internes grâce à une amélioration continue ;
- une meilleure satisfaction de vos parties prenantes (et principalement de vos clients) grâce à des processus clairs, efficaces et s'améliorant en continu.¹

2-4-2- Utilité de la certification

En fait, la certification pour un dirigeant d'entreprise est considérée comme le couronnement d'un état de la gestion qualité et du management consécutif à une démarche de mise à niveau. C'est un acte volontaire qui peut procurer aux entreprises un avantage concurrentiel.

Dans cette optique, la certification devient une étape concrète d'une démarche qui mobilise l'entreprise et qui la transforme peu à peu pour l'amener aux conditions optimales d'efficacité afin d'aller de l'avant et prospérer. La certification est un moteur pour la qualité, un déclencheur externe mobilisateur pour une mise en ordre et une mutation indispensable (opportunité de rénovation et d'adaptation de l'entreprise et de son environnement).

La qualité et la certification apparaissent le plus souvent comme complémentaires car la certification permet à une entreprise de valoriser les efforts qu'elle a accomplis dans le sens de la qualité. Cependant la mise en œuvre d'une démarche qualité n'est pas toujours liée à une recherche de certification de même l'obtention d'une certification n'est forcément un gage de la qualité des produits ou services offerts par l'entreprise puisque elle constate la conformité à des exigences spécifiées qui peuvent être fixées à un niveau qui ne correspond pas aux attentes des consommateurs.²

¹ [http : //www.definition marketing.com](http://www.definitionmarketing.com) Certification de qualité marketing consulter le 26/10/22 à 10h00

² LAMBRECHT James, 1997, *iso 9000 se préparer à la certification*, édition Michel Périgord, page 80

2-5- Déroulement de la certification

Une entreprise désirant se faire certifier doit préinstaller son système de management si elle dispose de compétences de la faire, sinon elle doit faire appel à un organisme d'accompagnement. Au terme de la pré-installation, elle doit faire appel à un organisme de certification qui est préalablement accrédité.

En général, l'organisme certificateur prévoit un audit pour évaluer la conformité du système de management aux exigences d'un référentiel du management reconnue. En quelque sorte, faire un audit de certification est l'examen final avant de rendre compte de l'état de conformité du système préétabli aux exigences du référentiel choisi.

Toutefois, le rapport d'audit peut révéler les non conformités par rapport aux exigences du référentiel choisi qui peuvent être de deux types :

Non conformités majeurs et non-conformités mineures. Ces dernières peuvent être le sujet d'attribution de certificat avec des réserves que l'organisme certifié est tenu de lever et que l'organisme certificateur vérifiera dans les audits de suivi.

Par contre les non-conformités majeures telles que la réglementation induit le non attribution de certificat.

IL est bon de signaler qu'il n'a pas une seule démarche de certification possible. En fonction de ce que décrit la norme, chaque entreprise voulant être certifié dispose d'un cadre d'une certaine liberté d'action dans ce dernier. C'est pourquoi les phases essentielles seront traitées brièvement.¹

2-5-1- L'évaluation initiale

Elle a pour nature l'évaluation de la situation actuelle de l'entreprise par rapport aux exigences des normes. Une fois les écarts mis à jour par rapport à la norme désirée, l'organisation a pour objectif de mettre en place une action pour éliminer ces disparités ou de sélectionner une norme plus adéquate.

2-5-2- La planification

C'est la direction de l'entreprise qui établit un plan d'action. Aussi, celui-ci doit contenir les éléments suivants afin d'être complet :

¹¹ <https://www.fao.org.foadandagricole.organization>

1. les étapes à suivre et leurs objectifs ;
2. les responsabilités de chaque groupe ;
3. l'estimation budgétaire ;
4. les délais à respecter.

Une fois le plan d'action fixé, la mise en œuvre de l'implantation débute réellement

2-5-3- La configuration

Cette étape se base sur la production de la documentation écrite afin de cristalliser le système de management dans toutes les fonctions de l'entreprise. Parmi cette documentation, on peut citer :

- le manuel qui définit les grandes lignes, ainsi que les objectifs visés par les procédures qui ont été définis ;
- les instructions de travail qui précisent en détail les activités que doit réaliser le personnel ;
- les plans qualité qui décrivent l'élaboration du produit ou du service de l'entreprise ;
- les enregistrements qualité qui ont pour but de consigner toutes les informations concernant la qualité au sein de l'entreprise.

2-5-4- La formation

Afin de mettre en œuvre la configuration, il est nécessaire de former le personnel au nouveau système de management de la qualité. C'est un point nécessaire d'intégrer car les employés sont aussi garants du succès de l'implantation des normes.

2-5-5- L'implantation

Si les étapes précédentes ont été réalisées avec succès, les activités et fonctions de l'entreprise doivent se réaliser selon la politique de qualité définie dans le manuel

2-5-6- La certification

Celle-ci est effectuée par des organismes de certification indépendants. Elle est composée de deux étapes :

- la revue de documentation ;
- l'audit de certification.

La revue de documentation : elle a pour nature l'évaluation des documents dits de «qualité» par l'organisme certificateur. L'organisation devra se conformer aux exigences et remarques apportés par l'organisme de certification.

L'audit : constitue la seconde phase primordiale de la certification. Celle-ci est exécutée sur place afin de contrôler la conformité des documents rédigés lors du stade précédent avec les activités de l'entreprise s'y afférant. Si les résultats de cette phase sont concluants, l'entreprise se verra certifiée selon la norme qu'elle avait sélectionnée.

2-5-7- Se rencontrer avec le chef d'entreprise pour comprendre et répondre à ses besoins, ses motivations et ses contraintes

La première étape qui précède tout travail est de comprendre avec précision les besoins de l'entreprise à certifier afin d'y répondre avec le plus de justesse. En effet, les entreprises peuvent se lancer dans une démarche de certification pour des raisons très différentes parmi les plus fréquentes citons :

- l'exigence d'un client à satisfaire qui souhaite que votre entreprise soit certifiée pour continuer à travailler avec vous ;
- le groupe auquel appartient votre entreprise souhaite que sa filiale soit certifiée ;
- un pré requis essentiel à un appel d'offre ;
- le besoin pour les dirigeants de votre entreprise d'améliorer son organisation ;
- une nécessité dans un contexte concurrentiel fort d'obtenir un avantage supplémentaire ;
- se faire connaître à l'international et ainsi être perçu comme un acteur légitime et donc digne de confiance Selon la motivation qui vous anime, la réponse adaptée devra varier.

A titre d'exemple, une entreprise qui doit présenter un numéro de certificat ISO 9001 dans un dossier d'appel d'offre dans 7 mois visera une mise en conformité de ses processus au pas de course et chacun peut la comprendre, surtout si le fait de décrocher cet appel d'offre se révèle vital.

A l'opposé, un chef d'entreprise qui fait le constat d'une organisation devant être améliorée et prend le prétexte d'une démarche Qualité pour structurer son plan d'action n'a pas forcément de pression temporelle. Il choisira alors la certification comme objectif pour motiver ses troupes. Il privilégiera l'analyse de chaque service,

interactions entre ses processus, et situations qui méritent que l'on s'interroge sur la meilleure façon de faire.

Dans ce cas, le chef d'entreprise doit être accompagné par un consultant expérimenté lui permettra de bénéficier d'un œil neuf, car extérieur, et de mettre en exergue plus facilement ses pistes de progrès. La norme servira alors de guide pour son action.

La rencontre initiale entre le consultant et le chef d'entreprise et/ou le responsable Qualité est également indispensable pour évaluer les ressources que vous pouvez mobiliser en interne et adapter l'accompagnement

2-5-8- Faire un état des lieux et en déduire le travail à accomplir

Ce premier contact avec les équipes permet au consultant de faire connaissances avec les différents acteurs de l'entreprise et de connaître leur rôle. Il permet également de mieux comprendre l'organisation interne de l'entreprise et les enjeux qui en découlent.

De cette première étude découlera le plan d'action général qu'il conviendra de déployer pour supprimer les écarts qui pourraient exister entre l'organisation actuelle de l'entreprise et les exigences de conformité de la norme.

La présentation du plan d'action aux équipes donnera l'occasion au consultant de démythifier la norme.

Une norme trop souvent vue comme un entassement de règles obscures associées à la « paperasse », alors qu'en réalité, il ne s'agit que de bonnes pratiques pour l'organisation et le management en entreprise.

C'est souvent à cet occasion, quand le consultant explique et avec des idées simples le travail à effectuer, que les personnes présentes se sentent soulagées et que l'adhésion se fait.

Les réponses aux questions et objections, les éclaircissements sur la suite à venir sont essentielles à l'intégration du consultant par vos équipes de travail.

2-5-9- Analyser et décrire les activités de l'entreprise :

On pourrait croire cette étape est superflue, pourtant, il n'est pas rare de s'apercevoir que deux cadres expérimentés qui pensaient partager un point de vue identique sur l'organisation, la concevait pour partie de façon très différente.

Aussi, être certain de partager un regard commun sur l'organisation permet un travail serein, sur des bases solides.

2-5-10- Arrêter une stratégie claire et la présenter aux équipes

Pour formaliser une stratégie et la présenter aux équipes nous aurons besoin de croiser 4 analyses :

- les exigences, les besoins des clients mais aussi votre capacité à créer un besoin chez eux (uniquement valable dans le secteur marchand) et votre capacité à y répondre pour les satisfaire ;
- la prise en compte des exigences des autres parties prenantes jugées stratégiques par vous (Actionnaires, Organisme de tutelle, lobbys...)
- les opportunités que connaîtra votre secteur d'activité dans le futur et la capacité pour votre entreprise de les saisir ;
- les risques majeurs et les adaptations nécessaires en interne pour y faire face.

2-5-11- Fixer des objectifs pertinents

Chaque activité pour être efficace doit viser un point de performance assez haut pour être motivant et assez réaliste pour ne pas être démotivant.

Toutes vos activités principales ont-elles des objectifs clairs qui leur sont assignés ? Les objectifs correspondent-ils encore à un niveau de performance capable de concurrencer les meilleurs de la profession ? Disposez-vous en interne des moyens humains, techniques et financiers pour atteindre les objectifs que vous n'avez plus modifiés depuis 2 ans ?

L'ensemble de ces questions vous aidera à regarder d'un œil nouveau vos activités et objectifs et donnera un nouvel élan à vos idées.

2-5-12- Mise en place du plan d'action répondant aux exigences de la norme

- la mise en place des actions et des indicateurs pour mesurer le niveau de performance de chaque activité ;
- la nomination d'un responsable pour chaque activité (si cela n'est pas encore le cas) ;
- l'ajustement des pratiques en internes pour répondre aux exigences de la norme ;

- si besoin l'ajout de procédures (à l'appréciation du chef d'entreprise depuis la dernière version de la norme).

2-5-13- Vérifier la conformité résultats obtenus par rapport aux objectifs

Pour ce faire, en plus de la surveillance par les équipes, procéder à des audits pour vérifier que votre entreprise est prête pour l'audit de certification.
NB: L'audit de certification est réalisé par un organisme indépendant.

2-5-14- Bilan des actions réalisées et fixer de nouveaux objectifs

Une fois votre entreprise prête, il reste une étape intermédiaire avant d'appeler l'organisme certificateur. Il s'agit de la revue de direction qui récapitule les actions réalisées et fixe le cap pour les actions à venir. Ce document est à fournir à l'auditeur (d'où l'étape intermédiaire). Une fois le document envoyé, vous êtes prêts pour l'audit de certification.

Section 3 : L'accréditation

Une accréditation est une procédure permettant de rendre crédible quelque chose comme une compétence, en la validant. Elle peut être réglementaire et obligatoire ou relever d'une démarche volontaire.

3-1- Définition

L'accréditation est une attestation formelle délivrée par un tiers, qui confirme la compétence d'un organisme à réaliser certaines activités, soit celles pour lesquelles il a été accrédité.¹

Reconnaissance formelle par un organisme indépendant, en général un organisme d'accréditation, qu'un organisme de certification est compétent pour procéder à la certification.

L'accréditation n'est pas obligatoire mais elle est un gage de confiance supplémentaire.

L'accréditation peut être volontaire ou imposée par un gouvernement. Il s'agit d'un processus constant d'amélioration de la qualité qui témoigne du respect des normes nationales ou internationales prescrites.

L'accréditation a de nombreux avantages.

Elle permet :

- d'améliorer la qualité et la sécurité d'un produit ou d'un système ;
- affirmer sa responsabilité commerciale ;
- de faire valoir son organisme ;
- de réduire ses coûts et d'améliorer son efficacité ;
- de réduire ses risques et de se donner une avance sur la concurrence.

Le CCN a des ententes d'accréditation avec des organismes du monde entier. Ces ententes sont reconnues par d'autres organismes d'accréditation dans le cadre d'accords de reconnaissance mutuelle et de reconnaissance multilatérale. Elles permettent aux produits de traverser plus facilement les frontières et réduisent le chevauchement des évaluations et des essais que réalisent les autorités de

¹ChouitehGhaouti, L'impact de la certification sur le comportement d'Achat industriel, étude de cas NAFTAL Mostaganem, mémoire masteracadémique en sciences commerciale, UniversitéAbd el Hamid Ben Badis, Mustaganem, 2017, p82.

réglementation (ou les clients) à une étape ou l'autre de la chaîne d'approvisionnement.¹

3-1-1- L'accréditation selon ISO 17020

L'ISO 17020 est la norme d'accréditation des organismes de contrôle et d'inspection. Contrairement aux ISO 9001, 14001 ou encore 45001, il s'agit d'une accréditation et non d'une certification. En France, l'organisme accréditeur est le COFRAC.

La norme ISO 17020 est découpée en 5 grandes exigences :

1. impartialité, indépendance et confidentialité ;
2. exigences structurelles : organisation et administration ;
3. ressources : personnel, installations et équipements, sous-traitance ;
4. exigences techniques : méthodes et procédures d'inspection, enregistrements, rapports d'inspections, réclamations et appels ;
5. système de management de la qualité : politique, objectifs, maîtrise documentaire, revue de direction, audits internes, actions correctives & préventives.

La plupart des entreprises soumises à accréditation doivent d'abord obtenir le certificat ISO 17020 :2012 dans leur domaine d'application avant de démarrer leur activité. France Certification vous accompagne ainsi dans la mise en œuvre de la démarche d'accréditation lors de la création de votre entreprise ou de l'ouverture d'une nouvelle activité de contrôle ou d'inspection.

L'audit d'accréditation ISO 17020 réalisé par le COFRAC dure 1,5 jour et est réalisé par deux évaluateurs : un évaluateur qualité (responsable d'audit) et un évaluateur technique (expert du domaine d'accréditation visé). Cet audit a pour objectif de vérifier la conformité aux exigences de la norme ISO 17020, mais également aux exigences des documents COFRAC.²

3-1-2- Le cahier des charges de départ de l'accréditation ISO 17020

Applicable aux organismes d'inspection et de contrôle dont le domaine d'application est présent dans l'INS INF 06

¹<https://www.scc.ca> consulter 4 /11/22 à 14h00

²<https://www.France.Certification.com> Consulter le 05/11/22 à 15h00

- Analyse du contexte de votre organisme et vérification de l'indépendance
- Identification du domaine d'accréditation
- Demande d'accréditation auprès du COFRAC
- Réponse aux exigences à l'aide du kit documentaire
- Vérification de l'acquisition des connaissances
- Préparation à l'audit COFRAC

3-2- Bénéfices de l'accréditation ISO 17020

L'accréditation ISO 17020 performe l'organisation interne et offre un cadre concret au déroulement de la prestation de contrôle et inspection.

- Identifier et évaluer le contexte global de votre organisme.
- Déployer des outils internes de management de la qualité
- Assurer les compétences et les connaissances du personnel technique
- Identifier et répondre aux exigences légales et réglementaires applicables.
- Conquérir de nouveaux marchés grâce à l'obtention du certificat ISO 17020.

3-3- Mise en œuvre de l'accréditation ISO 17020

La mise en œuvre de l'accréditation ISO 17020 est structurée par 9 étapes :

La première étape consiste à la présentation générale des exigences de l'ISO 17020 et du COFRAC, détermination du domaine d'accréditation et de la demande d'accréditation. La deuxième étape pour la présentation du domaine d'inspection par le client, contexte réglementaire et impartialité, indépendance. La troisième étape basée sur la gestion et maîtrise documentaire, planification du système ISO 17020 et sur la gestion des réclamations, appels et non-conformités. La quatrième étape 4 mis en œuvre la politique qualité, objectifs qualité et manuel et procédures qualité. La cinquième étape suivie par un plan d'organisation tracé par un organigramme et répartition des rôles et missions, ainsi que la gestion des compétences du personnel, la gestion de la qualification des fonctions techniques et la surveillance des fonctions techniques. La sixième étape mis l'accent sur l'installation et équipement, manipulation des échantillons et objets d'inspection, méthodes et procédures d'inspection, rapports d'inspection et mis en œuvre un système réglementaire et technique. La septième étape consiste à la gestion commerciale, administratif, confidentialité et au rappel des notions clés de l'ISO 17020. La huitième étape

constitue l'audit interne et revue de direction. Suivie par la neuvième et la dernière étape comprend l'audit d'accréditation (auquel nous pouvons participer sur une prestation de responsable qualité externalisé).

3-4- La différence entre la certification et L'accréditation

L'accréditation est une attestation délivrée par une tierce partie à un organisme d'évaluation de la conformité. Elle constitue une reconnaissance formelle de la compétence de ce dernier pour réaliser des activités spécifiques d'évaluation de la conformité.

La certification est, quant à elle, une attestation délivrée par une tierce partie relative à des produits, des processus, des systèmes ou des personnes.

Accréditation et certification n'interviennent donc pas au même niveau. Si la seconde est délivrée par des organismes de contrôle appelés communément organisme de certification, la première est du ressort des organismes d'accréditation dont la mission est de contrôler les organismes de contrôle. Accréditation et certification constituent donc deux maillons distincts de la chaîne d'évaluation de la conformité.¹

¹<https://www.confrac.fr> consulter le 04 /11 /22 à 14h00

Conclusion du chapitre

Après un aperçu sur la norme 9001 qui est définie comme étant l'ensemble des exigences concernant la mise en place d'un système de management de la qualité dans un organisme et la certification qui représente une attestation du respect d'une norme octroyée auprès d'un organisme certificateur accrédité.

La certification est une démarche volontaire de l'entreprise qui permet de garantir la qualité et de rassurer les partenaires et les clients.

La norme ISO 9001 est un outil de développement stratégique et opérationnel représentant une base efficace pour la mise en place des démarches qualité. La toute nouvelle version 2015 de l'ISO 9001 pose de nouvelles bases pour construire et déployer un système de management qualité. Elle renforce certaines exigences clés Sans en révolutionner les concepts directeurs de la version 2008.

Nous pouvons conclure que l'ensemble de ces procédures conduit à satisfaire les attentes des clients et de gagner leurs confiances.

Chapitre III

*Pratique de l'audit et certification
qualité des établissements hôteliers*

de Tizi-Ouzou

Chapitre III : Pratique de l'audit et certification qualité des établissements hôteliers de Tizi-Ouzou

Introduction du chapitre

D'après l'étude théorique la certification est la valorisation du système de management de qualité instauré par une entreprise en ce référent à la norme 900. Ce certificat permet de gagner la confiance de la clientèle.

Dans ce chapitre, nous allons faire en premier lieu une présentation synthétique afin d'examiner le degré de l'application de la certification dans les établissements hôteliers au niveau de la wilaya de Tizi-Ouzou. Ensuite, nous allons présenter la méthodologie d'enquête adoptée et en deuxième lieu, nous aborderons l'analyse des résultats d'enquête.

Section1 : Présentation de la direction du tourisme et de l'artisanat de Tizi-Ouzou

Le terrain de notre recherche est constitué de différents établissements hôteliers de la wilaya de TIZI-OUZOU.

1-1- Aperçus général de La direction du tourisme de la wilaya de Tizi-Ouzou (DTA)

Jusqu'en 1992, c'était l'office national du tourisme (O.N.T) qui s'occupait de toute activité touristique à l'échelle nationale, par la suite, il ya eu la création de la direction du tourisme et de l'artisanat de la wilaya de Tizi-Ouzou le 20 octobre 2010, qui comprend trois services : le service du tourisme, service de l'artisanat et service de l'administration et des moyens.

- **Le service du tourisme** : composé de trois bureaux ; bureau du suivi de l'investissement et de l'aménagement touristique, bureau de l'appui au développement touristique et des statistiques, bureau de contrôle des activités touristiques d'hôtellerie et des stations thermales.
- **Le service de l'artisanat** : composé de trois bureaux ; bureau de promotion de l'artisanat et des métiers, bureau des études et des statistiques, bureau de contrôle des activités de l'artisanat et des métiers.
- **Le service de l'administration et des moyens** : composé de trois bureaux ; bureau du budget et de la comptabilité, bureau du personnel et de la formation, bureau des moyens généraux.

La Direction du Tourisme et de l'Artisanat est la principale institution de régulation au niveau local. Cette institution est une administration décentralisée, elle représente le ministère du Tourisme et de l'Artisanat à l'échelle locale.

1-1-1- La mission de la direction du tourisme et de l'artisanat

En application des dispositions du décret exécutif n°10-257 du 20 octobre 2010, la Direction du Tourisme et de l'Artisanat susvisée est chargée des missions suivantes:

- **Dans le domaine du tourisme**
 - Préparation d'un plan de travail annuel lié aux activités touristiques ;

Chapitre III : Pratique de l'audit et certification qualité des établissements hôteliers de Tizi-Ouzou

- Initier toutes les mesures susceptibles de créer un environnement approprié et stimulantes pour le développement durable des activités touristiques locales ;
- Assurer le développement durable du tourisme en travaillant sur la valorisation des capacités locales ;
- Favoriser l'émergence d'offres touristiques diversifiées et de qualité ;
- Mise en œuvre de programmes et de mesures pour promouvoir et développer les activités touristiques et les bains minéraux et évaluer leurs résultats ;
- Collecter, analyser et fournir le mécanisme de suivi statistique du secteur dans le domaine de l'informatique et des données statistiques ;
- Sur les activités liées à l'économie du tourisme et des bains minéraux et assurer leur diffusion ;
- 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 ;
- Intégrer les activités touristiques dans les outils de préparation du territoire et d'urbanisation et de valorisation des territoires et sites d'expansion touristique ;
- Direction et suivi des projets d'investissement touristique en communication avec les autorités concernées ;
- Assurer la conformité des activités touristiques et l'application des règles et normes de qualité établies dans ce domaine ;
- Contribuer à l'amélioration des services touristiques, notamment ceux liés à l'hygiène, la protection de la santé et la sécurité associées à l'activité touristique ;
- S'assurer que les besoins des citoyens et les aspirations des touristes sont satisfaits en matière de confort, de loisirs et de divertissement ;
- Assurer l'exécution des budgets pour la préparation et la gestion du volet tourisme ;
- Assurer le suivi de la mise en œuvre des opérations de soutien au titre du Fonds de soutien à l'investissement, ainsi que la promotion et la qualité des activités touristiques ;

Chapitre III : Pratique de l'audit et certification qualité des établissements hôteliers de Tizi-Ouzou

- Participation à la préparation et à la mise en œuvre du financement des activités touristiques dans les fonds du sud et des hauts plateaux ;
 - Activer et cadrer les intérêts extérieurs, les espaces intermédiaires et le mouvement associatif actif dans le tourisme au niveau local ;
 - Participation, en liaison avec les secteurs concernés, à la préparation et à la mise en œuvre des formations, à l'amélioration du niveau, au renouvellement des connaissances et à la valorisation des ressources humaines ;
 - Contribution à l'élaboration du plan annuel et pluriannuel de développement touristique de l'État ;
 - Préparer les résultats des activités triennales et annuelles de l'activité touristique.
- **Dans le domaine de l'artisanat**
 - Préparation d'un plan de travail annuel et pluriannuel lié au développement des activités de l'industrie traditionnelle ;
 - Initier toute mesure susceptible de créer une atmosphère propice au développement durable de l'activité de l'industrie traditionnelle ;
 - Contribuer à la protection, la préservation et la réhabilitation du patrimoine de l'industrie traditionnelle ;
 - Assurer l'application et le respect des lois, règlements, normes et modèles liés à la qualité dans le domaine de la production et étudier les activités de l'artisanat ;
 - Participation au suivi de la mise en œuvre des opérations d'appui au titre du Fonds National de Promotion des Activités des Industries Traditionnelles ;
 - Participation à la préparation et à la mise en œuvre du financement des activités industrielles traditionnelles dans les fonds du sud et des hauts plateaux ;
 - Participation aux efforts d'intégration des activités industrielles traditionnelles dans le système économique local ;
 - Renforcer et dynamiser le travail des organisations, groupements professionnels, associations et espaces intermédiaires actifs dans le domaine de l'artisanat ;
 - Initier des enquêtes et des études de nature technique, économique et sociale liées à l'évaluation des activités artisanales ;

Chapitre III : Pratique de l'audit et certification qualité des établissements hôteliers de Tizi-Ouzou

- Collecter des informations et des données statistiques dans le domaine de l'industrie traditionnelle et assurer leur diffusion ;
- Organisation d'événements économiques pour promouvoir et redynamiser l'industrie et l'artisanat traditionnels ;
- Assurer l'exécution du budget d'équipement et de gestion inscrit au titre de l'industrie traditionnelle ;
- Préparation des résultats triennaux et annuels de l'activité de l'industrie traditionnelle.

1-2- Aperçus sur les hôtels de la wilaya de Tizi-Ouzou

Les hôtels jouent un rôle très important dans le secteur touristique, car ils déterminent la capacité de réception et d'hébergement des touristes. Selon la direction du tourisme et de l'artisanat, la wilaya de Tizi-Ouzou dispose de 32 hôtels d'une capacité de 1836 lits.

Section 2 : Méthodologie d'enquête et analyse des résultats

Dans cette section nous allons présenter la méthodologie de la réalisation de notre enquête en élaborant un questionnaire dont le contenu et la méthode de son élaboration sont énumérés par suite, et après le lancement de l'enquête par la distribution du questionnaire à travers plusieurs hôtels de catégorie différente, nous allons collecter et interpréter les résultats.

2-1- Présentation de la méthode de la recherche

2-1-1- Collecte des données

Cette partie de notre travail, consiste à analyser des données et informations qui concernent les établissements hôteliers dans la wilaya de Tizi-Ouzou en vue d'apporter des éléments de réponse à nos questions de recherche. Nous aurons à examiner successivement les points suivants, les variables à l'étude, la population et l'échantillon, le déroulement de l'enquête, le traitement et l'analyse des données. Et comme on était accepté de rapprocher auprès des établissements hôteliers où le questionnaire a été ensuite présenté aux responsables des hôtels qui ont répondu aux questions incluses dans ce questionnaire.

2-1-2- Présentation de l'enquête

2-1-2-1- L'enquête

L'enquête de terrain a pour objectif d'aider à répondre à une problématique et aux multiples questions de recherche.

2-1-2-2- Déroulement de l'enquête

Notre enquête a eu lieu dans différents établissements hôteliers au niveau de la wilaya de Tizi-Ouzou dans la période allant du 12 décembre 2022 au 12 Janvier 2022, notre échantillon se porte sur 38 individus ; distribué sur l'ensemble des responsables afin d'obtenir des réponses sur les questions interrogés et établis, puis regrouper les résultats et les analyser.

2-1-3- La structure de questionnaire

Le questionnaire vise à recueillir des informations pertinentes permettant une interprétation univoque des réponses, il est nécessaire qu'il soit facile à comprendre et simple à remplir.

Chapitre III : Pratique de l'audit et certification qualité des établissements hôteliers de Tizi-Ouzou

Les concepts utilisés doivent satisfaire les objectifs de l'enquête et permettre d'obtenir des réponses précises et cohérentes.

- **Le type des questions posées :** Nous avons utilisé différents types de questions :
 - ❖ **Les questions ouvertes :** Ces questions permettent au répondant de s'exprimer librement en choisissant leurs propres termes afin d'apporter de nombreuses idées auxquelles nous n'avons pas pensé. En revanche, ces questions sont difficiles à codifier et interpréter lors de l'exploitation du questionnaire.
 - ❖ **Les questions fermées :** Ce sont des questions qui offrent le choix entre un nombre limité de réponses. Ce type de questions maintient l'enquête dans les limites du sujet et évite les réponses déformées. Le travail du répondant se résume donc à répondre par oui ou non.

Afin d'éviter des biais dans les réponses, nous avons essayé de poser des questions :

- faciles à comprendre où chaque question a été formulée dans un langage accessible aux répondants ; stimulantes dans le sens où elles sont censées porter en elle-même une incitation à la réponse et précise et qui devraient normalement susciter des réponses fiables et permettre un bon traitement des résultats.

➤ **L'ordre des questions**

Dans notre questionnaire, nous avons essayé de respecter l'ordre des questions. En effet, elles n'ont pas été présentées au hasard. Un ordre précis a été respecté. Car la séquence des différentes questions doit être perçue comme logique par le répondant. L'ordonnancement des questions est très important dans la rédaction d'un questionnaire.

2-1-4- Contenu du questionnaire

- **Choix d'échantillon :** Tous les hôtels qui composent notre échantillon sont de classement différent variant des hôtels sans étoile aux hôtels 4*.
- **Contenu du questionnaire :** Ce questionnaire contient 37 questions axées autour de trois parties. Chaque partie comprend à son tour une série de questions.

Chapitre III : Pratique de l'audit et certification qualité des établissements hôteliers de Tizi-Ouzou

- La première partie est composée de 09 questions posées sur la satisfaction du client par rapport à la qualité des services et produits.
- La deuxième partie contient 10 questions s'articule autour de la qualité des produits et services.
- La troisième avec 18 questions traite de l'audit qualité, la norme 9001 et de la certification.

➤ **Population de l'enquête :** Cette étape de l'enquête consiste à la disposition du questionnaire auprès des différents hôtels qui constituent la population de base dans notre travail de recherche, qui au nombre de 15 hôtels sur lesquelles on a passé au cours du mois décembre et janvier pour ramasser le maximum d'information. On a mis ces questionnaires à la disposition des responsables de ces hôtels afin de les remplir plus tard.

2-2- Caractéristiques de l'échantillon de l'étude

Le tableau suivant retrace la répartition des hôteliers en activité par vocation, nature juridique et catégorie de classement.

Tableau n°02 : Classification des hôtels en activité.

Désignation Des hôtels	Type	Catégorie	Nature Juridique	Classé/non classé
Nombre des Etablissement Hôtelier global 32	Climatique : 4	1* : 8	Privé : 30 Public : 2	Classé : 21 Non classé : 11
	Urbain : 17	2* : 5		
	Balnéaire : 11	3* : 6		
		4* : 3		
		Sans étoile : 10		

Source : Conçu en s'appuyant sur les données de tourisme et de l'artisanat de T.O

Le tableau permet de nous renseigner sur quelques éléments :

- l'absence des hôtels de la catégorie 5* ;
- la domination des hôtels privés 93% du total des hôtels, l'absence du secteur public ;

Chapitre III : Pratique de l'audit et certification qualité des établissements hôteliers de Tizi-Ouzou

- 65% des hôtels sont classés et 34% non classés ;
- la vocation urbaine est la plus dominante dans la wilaya, soit 53% de l'ensemble des hôtels contre la catégorie balnéaire qui représente 34%, et la catégorie climatique qui représente 12%.

Selon le décret exécutif n°19-158 du 24 chaabane 1440 correspondant au 30 avril 2019, l'attribution d'étoiles se fait sur la base des critères relatifs à la qualité et à l'équipement de l'établissement (la réception, la restauration, la surface des chambres, le service et équipement spécifique, traitement de réservation, accueil du client).

Exemple : le service et équipement spécifique l'ascenseur dans les hôtels 1*, 2*, 3* se réalise à partir de 3^{ème} étage et pour les hôtels 4* c'est à partir du 2^{ème} étage mais pour les 5* c'est à partir du 1^{er} étage.

Question n°01 : Est-ce-que vous êtes tout le temps à l'écoute des exigences de vos clients ?

D'après les réponses obtenues à propos de l'accueille, l'écoute, réclamations des clients nous montrent que l'ensemble des enquêtés des établissements hôtelleries est de 100% « oui ». Effectivement c'est l'objectif de chaque hôtel (satisfaction de leurs clients).

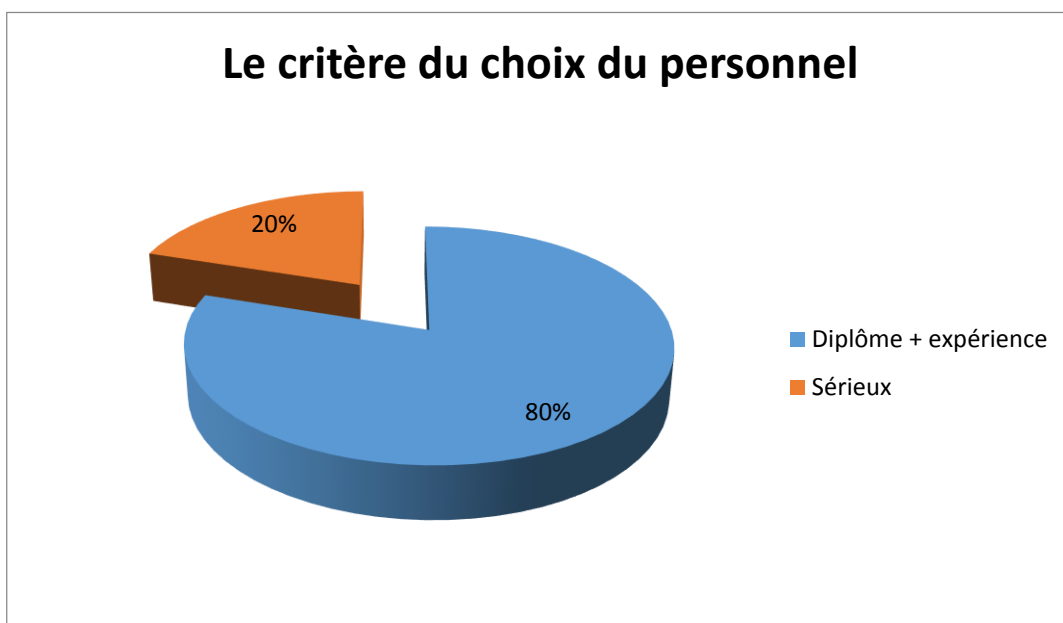
Tableau n°03 : Les modes de réservation utilisés

Mode de réservation	Hôtel sans*	Hôtel 1*	Hôtel 2*	Hôtel 3*	Hôtel 4*
Sur place	✓	✓	✓		✓
Versement bancaire		✓			
Téléphone			✓	✓	✓
Mail			✓	✓	✓

Source : Elaboré par nos soins, à partir des résultats de l'enquête

L'analyse de tableau ci-dessus nous montre que les modes de réservations dans l'hôtel sont différents d'un hôtel à un autre. Toutefois, il n'a aucune relation avec le nombre d'étoiles par exemple nous remarquons que les hôtels sans étoiles utilisent les réservations sur place, l'hôtel 1* fait son réservation sur place ou par un versement bancaire, les hôtels de 2*, 3* et 4* utilisent les modes de réservation par téléphone et Mail par contre un Motel 3* fait ses réservations sur place.

Figure n°06 : Le critère du choix du personnel



Source : Elaboré par nos soins, à partir des résultats de notre enquête

Les pourcentages de cette figure représentent le critère du choix du personnel, dont 80% de recrutement du personnel se base sur le diplôme et l'expérience surtout aux niveaux des hôtels étoilés, suivi par 20%, qui ne base que sur le sérieux.

Tableau n°04 : la fidélisation des clients.

Comment procédez-vous pour fidéliser votre clientèle ?	Pourcentage
Le bon accueil	23%
Le bon service	25%
Le respect	27%
L'écoute	25%
Total	100%

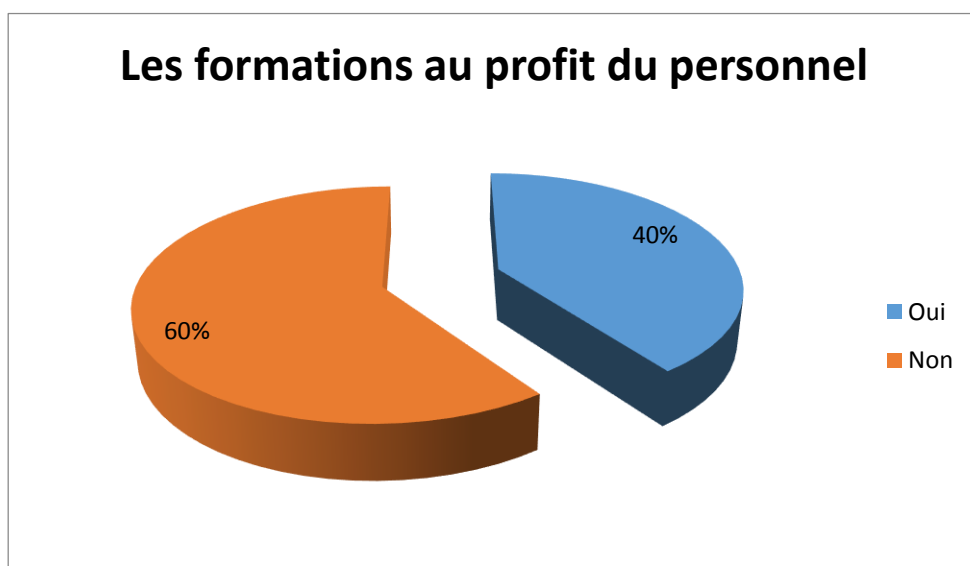
Source : Elaboré par nos soins, à partir des résultats de notre enquête

D'après l'analyse de ce tableau ci-dessus nous montrent la méthode suivie selon la fidélisation des clients, où 27% est basé sur le respect, suivi par 25% par le bon accueil et par toujours à l'écoute de ces clients, ensuite par 23% par le bon service.

2-2-2- Le profil du répondeur selon la qualité des produits et services dans les établissements hôteliers au niveau de la wilaya de Tizi-Ouzou.

D'après l'analyse des réponses obtenue, nous avons constaté que chaque hôtel a un règlement interne qui est établis par sa direction, et que l'ensemble du personnel doit suivre et respecter ce règlement.

Figure n°07 : Les formations au profit du personnel



Source : Elaboré par nos soins, à partir des résultats de notre enquête.

Chapitre III : Pratique de l'audit et certification qualité des établissements hôteliers de Tizi-Ouzou

Les données de la figure ci-dessus nous montrant que 40% des hôtels optent pour des formations de perfectionnement et de recyclage au profit du personnel et sa concerne les hôtels de 3* et 4*, où 60% n'utilisent pas ce genre de formations.

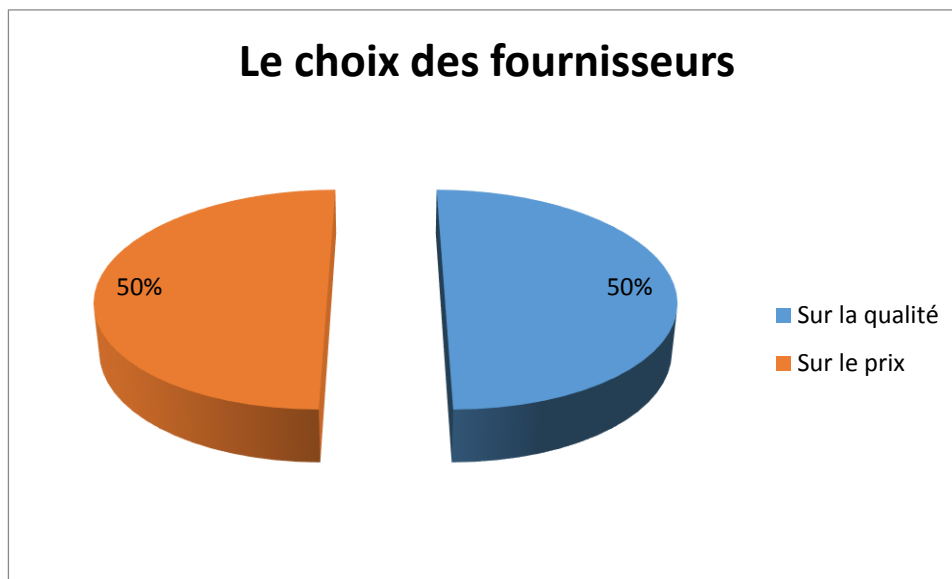
Tableau n°05 : C'est quoi un produit de bonne qualité pour vous ?

C'est quoi un produit de bonne qualité pour vous ?	Pourcentage
Répond aux attentes des clients	40%
Respectant des normes nationales et internationales	20%
Qui a une garantie	40%

Source : Elaboré par nos soins, à partir des résultats de notre enquête

Selon le tableau ci-dessus les hôtels nous montrant que 40% des hôtels répondent aux attentes des clients et représentent une garantie de produit de qualité, suivi par 10% respectent les normes nationales et internationales

Figure n°08 : Le choix des fournisseurs



Source : Elaboré par nos soins, à partir des résultats de notre enquête.

Cette figure nous montre que tous les hôtels se basent sur le choix des fournisseurs soit sur les produits alimentaires, ou sur les meubles, literies, cosmétiques...; la qualité et le prix selon les réponses obtenus par répondants avec un pourcentage de 50%

Chapitre III : Pratique de l'audit et certification qualité des établissements hôteliers de Tizi-Ouzou

Tableau n°06 : La rénovation des établissements hôteliers.

La rénovation des établissements hôteliers	Pourcentage
Ré-couverture	20%
Rénovation des chambres	60%
Aucune	20%

Source : Elaboré par nos soins, à partir des résultats de notre enquête

Selon la figure ci-dessus les hôtels nous montrant que 60% se basent dans leurs rénovations sur les chambres, tandis que 20% sur la ré-couverture et les 20% n'envisage aucune rénovation. Tandis que les nouveaux hôtels sont structurés, aménager et meublés d'une façon moderne.

2-2-3- Audit de qualité, norme 9001 et la certification.

Tableau n°07 : La nature juridique des hôtels

La nature juridique des hôtels	Pourcentage
Privé	90%
Public	10%

Source : Elaboré par nos soins, à partir des résultats de notre enquête.

On a constaté dans ce tableau que les établissements hôteliers de la wilaya de Tizi-Ouzou sont classés, localisés en ville et dans sa nature juridique sont des privés avec 90% et qui tandis que le secteur public ne représente que 10% et qui ne sont pas classés

Question n°03 et n°04: Est-ce que vous faites de l'audit ?

Selon l'hôtel le 4* « l'audit de qualité représente un plan d'action afin de définir les points forts et les points faibles et de définir le champ d'application de l'évaluation et l'audit interne de l'établissement », mais par rapport aux autres hôtels ne représentent aucun audit de qualité.

Question n°5 : Selon vous, C'est quoi la gestion de qualité ? :

La gestion de qualité : La gestion de qualité dans la majorité des hôtels n'est pas encore adoptée sauf dans l'hôtel 4* où sa gestion se fait par la proposition commerciale. De même, comme ce dernier est classé comme un hôtel de luxe

Chapitre III : Pratique de l'audit et certification qualité des établissements hôteliers de Tizi-Ouzou

doit penser leurs stratégies pour toujours privilégier leurs clients et fondé sur l'utilisation des technologies les plus abouties pour le confort et d'un service toujours très personnalisée.

Question n°08 : Selon vous, c'est quoi une norme ?

Selon les résultats obtenus, chaque hôtel représente ses normes selon sa classification de (1* à 5*), ils nous ont expliqués que les normes de ces hôtels en général doivent être respectées, un hôtel doit disposer d'un espace réservé à l'accueil des clients. Il est doté de restaurants. Les menus doivent être variés et divers proposant la gastronomie algérienne et internationale. Ainsi que le service à la restauration doit intégrer un snack-bar, room service et une cafétéria.

Permet d'offrir un service d'assistance médicale, un hammam, salle de sport, service en lien avec les clients d'affaires, etc. Il est tenu de respecter les normes d'hygiène en application pour ce type de catégorie.

Question n°09 : Selon vous, c'est quoi la normalisation ?

Tous les responsables n'ont pas répondu à cette question.

Question n°10 : Selon vous, c'est quoi la norme 9001 ?

Selon l'hôtel 4* « les normes iso 9001 c'est une référence appliquées sur des produits ».

La réponse obtenue par les autres hôtels était négative car les responsables n'ont pas une idée sur la normalisation.

Question n°12 : Selon vous, c'est quoi le système de management de qualité ?

Réponse : D'après l'hôtel 4*, le système de management de qualité n'est pas mentionnée dans notre établissement et la cause reste sans réponse pour cet établissement et pour tous d'autres établissements hôteliers.

Question n°15 : Comment se déroule la certification ?

La réponse obtenue par les responsables est que tous les hôtels déroulent sans la certification.

Question n°16 : Est-ce que vous utilisez des produits certifiés ?

Chapitre III : Pratique de l'audit et certification qualité des établissements hôteliers de Tizi-Ouzou

La majorité des responsables hôteliers répondent par « oui », nous utilisons les produits certifiés sous les normes internationales par exemple CEVITAL c'est un produit certifié

Question n°18 : Avez-vous l'intention de certifier votre hôtel ?

Réponse : Oui on peut certifier notre hôtel, mais le problème qui se pose, est dans les technologies de pointe, le défi démographique, l'évolution des comportements sociétaux et les nouvelles pratiques de travail collaboratif créent de nouvelles exigences et offrent de nouvelles perspectives pour toutes les organisations. Ces évolutions bousculent également l'accès à l'information et à son utilisation, les modes de publication et le droit d'auteur

Chapitre III : Pratique de l'audit et certification qualité des établissements hôteliers de Tizi-Ouzou

Analyse et discussions

Pour vérifier nos hypothèses nous devons étudier les questions qui s'articulent autour de l'audit, audit de qualité, la gestion de qualité, la normalisation, la norme 9001 et la certification bien sûr avec des questions plus détaillées, malheureusement cela s'est avéré quasi impossible, et cela est dû à deux raisons de la plupart des hôtels. La première est que la liste des clients est un secret bien gardé chez ces hôtels, la deuxième est que les clients refusent de communiquer sur le sujet avec nous, mis à part un hôtel de 4* qui a essayé de donner quelques réponses, ce qui nous a conduit à expliquer pour chacun de ces hôtels l'objectif de notre enquête (certification des hôtels) et ceux lors bien sûr de la collecte des questionnaires.

Pour faire notre stage pratique, nous avons sollicitées la direction du tourisme et de l'artisanat de Tizi-Ouzou pour nous orienter à propos de notre thème d'étude. A partir des informations obtenues de la DTA nous avons su que les hôtels de la wilaya ne possèdent pas la certification et que c'est quelque chose de nouveau pour ces derniers.

La DTA nous a suggéré d'introduire ce nouveau concept (certification) à travers cette enquête et expliquer pour les hôtels enquêté c'est quoi la normalisation et la certification.

C'est pour cela que nous n'avons pas pu avoir suffisamment de réponses pour faire une analyse.

A partir de ce principe nous avons essayé d'analyser le minimum d'information simple et facile à comprendre de la partie théorique pour l'exposer lors de la collecte des questionnaires, et faire savoir surtout l'utilité de la certification pour un hôtel et les encourager de faire la certification.

Synthèse de l'étude de terrain

A travers les détails et les avantages de cette étude de terrain, ainsi que les étapes longues et larges de sa réalisation, nous sommes parvenus aux résultats à travers l'analyse des résultats de questionnaire.

Après l'analyse et le traitement des résultats obtenus à partir de notre enquête exploratoire du terrain que nous a permis d'aboutir à un ensemble de résultats sur le sujet de l'étude, que nous énumérons comme suit :

Au premier lieu, l'audit qualité comme son nom l'indique- qualité –concerne plus exactement la qualité des produits et services. Nous pouvons dire que l'audit de qualité est un examen méthodique d'un processus d'activité en matière de qualité.

La gestion de qualité permet d'améliorer la qualité en vue de satisfaire le client.

La mission de l'audit se réalise selon 03 phases, phase de préparation, phase de réalisation et enfin la phase de suivi.

La norme est un document qui contient des règles utilisé comme un référentiel la normalisation est l'élaboration des documents qui portent des normes.

La norme iso 9001 est une série d'exigences pour la mise en place d'un système de management de la qualité dans un organisme qui est l'ensemble des actions mise en place par une organisation pour avoir une démarche qualité continus.

L'élaboration de ces normes se fait par des organismes de normalisation international comme ISO, organisme européen comme CEN, organisme algérien IANOR.

La certification est une attestation qui confirme le respect d'une norme qualité, cette attestation est délivrée par des organismes de certification comme AFNOR, IANOR...

Elle est réalisée en suivant plusieurs étapes bien sur la certification est acte volontaire de l'organisme ce n'est pas une obligation, mais il faut savoir que la certification est un plus pour un hôtel car il lui permet de voir à long terme et d'avoir de réels retours sur investissement. Les hôtels qui sont certifiés avec la norme ISO 9001 qui certifie le management de qualité et qui assure donc la satisfaction client ce

Chapitre III : Pratique de l'audit et certification qualité des établissements hôteliers de Tizi-Ouzou

qui lui permet aussi d'acquérir des référentiels de portées mondiales et de sécuriser les denrées alimentaires.

La certification a donc une importance dans ce secteur d'activité de l'hôtellerie, elle va permettre à l'organisation l'adoptant de pouvoir, d'une part, se différencier de ses concurrentes et donc d'avoir un avantage concurrentiel. Mais aussi d'être, au près, de ses fournisseurs et client, une organisation de confiance.

Conclusion du chapitre

Notre étude de recherche est dans le but de déterminer si les hôtels de la wilaya de TIZI-OUZOU ont été certifiés par un organisme certificateur comme IANOR, et d'appliqué l'étude théorique sur le terrain afin de concevoir la réalité existante.

A travers les résultats de l'analyse, nous avons constatés que les hôtels de la wilaya de TO sont vraiment loin de la certification, la plupart de ces hôtels ne font pas de l'audit, certains d'entre eux ne connaissent même pas le sens de l'audit à part une minorité qui font de l'audit interne et qui projettent de faire la certification dans l'avenir le cas d'un hôtel de 4*.

*Conclusión
générale*

A l'aide de l'enquête réalisée et les différentes données collectées auprès des établissements hôteliers, nous avons pu relever quelques démarches sur la concurrence hôtelière et le développement du tourisme en Algérie. Notre stage pratique, nous a permis de déduire l'importance de la mise en place d'un système de management de qualité au sein de différents hôteliers de la wilaya de Tizi-Ouzou.

Cependant, le potentiel humain est un enjeu considérable pour l'organisme, l'application des nouvelles exigences telles que la gestion des compétences va ouvrir de nouvelles démarches de management. L'implication des acteurs de l'organisme sera ressentie dans la démarche d'amélioration future dans une entreprise algérienne, ce que nous avons présenté à travers l'analyse du questionnaire. Comme nous pouvons dire que la présente analyse, nous a permis de conclure quel'établissement hôtelier, quel que soit son type, doit pousser ses membres au plus haut niveau de motivation, afin d'obtenir un haut niveau de performance et pour l'importance de la certification est donc à prendre en considération.

Nous avons également mis en exergue la relation complémentaire existant entre la normalisation visant à produire des normes, et la certification visant à attester de la conformité de la démarche qualité aux exigences d'une norme et enfin l'accréditation visant à autoriser le certificateur à effectuer des activités de vérification de conformité aux normes.

Les résultats obtenus nous permettent de conclure que les trois hypothèses sont vérifiées, où nous avons arrivés à conclure que l'établissement hôtelier n'utilise pas de l'audit de qualité dans le but de satisfaire les besoins des clients. La certification ne peut pas être une fin en soi. Le seul objectif primordial de la mise en place d'un système management qualité est la satisfaction des exigences des clients laquelle satisfaction passe à son tour par la satisfaction des travailleurs. Il faut, donc, inscrire ces mêmes systèmes de management de la qualité dans une démarche d'amélioration continue.

*Références
bibliographique*

1- Ouvrages.

1. Bernard-Corbel et Bernard-Murry, « L'audit qualité interne démarche technique et communication », édition AFNOR, 2^{ème} édition, Paris, 1996, p10.
2. Christian Delvosalle, « La qualité : des concepts à la pratique », Pyramides 5 | 2002.
3. CLAUDE pinet, octobre 2015, « 10 clés pour réussir sa certification iso 9001 : 2015 »
4. JACQUIN-RAVOT, B, 2001, « Réussir la qualité pour tous », chronique sociale, Lyon 2001.
5. JosephineTapsoba/SawAdogo, La démarche de certification ISO 9001/2008, En milieu hospitalier au Burkinafaso : L'expérience du centre hospitalier Universitaire BLAISE COMPAORE (CHU-BC), Mémoire en master, spécialité, qualité, hygiène, sécurité et environnement à l'institut international d'ingénierie de l'eau et de l'environnement, 2014.
6. Josephine TAPSOBA/SAWADOGO, La démarche dela certification ISO 9001/2008 en milieu hospitalier au Burkinafaso : L'expéerience du centre hospitalier universitaire Blaise Compaore (CHU-BC), 2014.
7. LAMBRECHT James, 1997, iso 9000 se préparer à la certification, édition Michel Périgord.
8. MICHEL HARTBROT et BRUNO LEPROUST ; « accueillir, héberger, communiquer », édition PBI, Paris, 2011.
9. VILLALONGA Christophe, « *L'audit de qualité interne* », édition DUNOD, 2^{ème} édition, Paris, 2007, p3.

2- Thèse et mémoires.

10. Jamila D. ; Jawad C. ; Zobida R, « ISO 9000 réalité et perspectives des entreprises marocaines, mémoire de licence en science économique, Maroc, 2006, publié sur wikiMémoires.net/2011/.

11. ChouitehGhaouti, L'impact de la certification sur le comportement d'Achat industriel, étude de cas NAFTAL Mostaganem, mémoire masteracadémique en sciences commerciale, UniersitéAbd el Hamid Ben Badis, Mustaganem, 2017.
12. Kachi Fatima Zahra, Architecture écologique et tourisme balnéaire (Hôtel écologique en milieu balnéaire), Mémoire masteren Architecture, Université 08 Mai 1945 de Guelma, 2017.
13. Kamal Chetouami, équipement touristique, Constantine, 2006
14. Zouaoui Lydia, L'effet du facteur humain sur la qualité de service hôtelier, cas ITTOURAR, mémoire de fin d'étude, Sciences commerciales, Université Mouloud MAMMERRI de Tizi-Ouzou, 2018.

4. Documents

15. Bernard-Corbel et Bernard-Murry, « L'audit qualité interne démarche technique et communication »
16. Charpoutier, Document sur Système

5. Dctionnaire

17. Nouveau Larousse Elémentaire

4- Decrêts.

18. Décret exécutif n°19-158du 24 chaabane 1440 correspondant au 30 avril 2019 définissant les établissements hôteliers et fixant les conditions et les modalités de leurs exploitation, de leur classement et d'agrément de leur gérant.
19. Décret N°2009-697 du 16 juin 2009 relatif à la normalisation

5- Sites internet :

20. <http://www.algerie-eco.com> exploitation des établissements hôtelier-Algerie Eco. Consulter le 18/10/2022 à 13h00
21. AFAQCoordinateur Dispositif Hôtelier, p9. sous site : courrier.hotelcert@afaq.org
22. <http://www.eklablog.com> consulter le 20/10/22 à 11h00
23. <http://www.qualite.fr> consulté le 25/10/22
24. <https://bivi.afnor.org> consulter le 02/11 /22 à 15h00
25. www.Afnor.org consulter le 01/11/22 à 22h30
26. <http://oganorgabon.com> zoom sur la normalisation –AGANOR consulté le 30/10/22 à 23h00

27. <http://oganorgabon.com> zoom sur la normalisation –AGANOR consulté le 30/10/22 à 23h00
28. [http : // techniques-ingenieur.fr/ ressources-document](http://techniques-ingenieur.fr/ressources-document) Organisme nationaux et internationaux de normalisation et certification consulté le 02/11/22 à 06h00
29. www.ianor.dz consulté le 04/11/22 à 16h00
30. <http://www.iso.org> iso9001 :2015 systèmes de management de qualité consulté le 16/10/2022 à 11h00
31. [http.://etab.ac-Poitier.Fr](http://etab.ac-Poitier.Fr) les signes d'identification de la qualité et de l'organisme consulté le 31/10/22à 13h00
32. CANARD Frederic, 2009, « *management de qualité* », Paris, gualino éditeur, lextenso éditions.
33. [http:// www.univ-chlef.dz](http://www.univ-chlef.dz) normalisation et certification consulté le 31/10/2022 à 22h00
34. [http : //www.defintion marketing.com](http://www.defintion marketing.com) Certification de qualité marketing consulté le 26/10/22 à 10h00
35. <https://www.scc.ca> consulté le 4 /11/22 à 14h00
36. <https://www.France.Certification.com> Consulter le 05/11/22 à 15h00
37. <https://www.confrac.fr> consulté le 04 /11 /22 à 14h00
38. <https://www.cairn.info.dictionnaire.ducommerceequitable>
39. Gug DAUDOYER, « Certification ISO 9000 un moteur pour la qualité », édition d'organisation.
40. [https ://www.atibt.org](https://www.atibt.org)FAOorganisationpourl'alimentationetl'agriculteur
41. <http://www.icn.ch>organisationmondialedesanté.
42. <https://www.fao.org>.foadandagricole.organization
43. <https://www.fao.org>.foadandagricole.organization

Annexes

ANNEXE 1 : QUESTIONNAIRE D'ENQUETE

QUESTIONNAIRE D'ENQUETE

ORIENTATION CLIENT OU BIEN SATISFACTION CLIENT

Q1 : Est-ce-que vous êtes tout le temps à l'écoute des exigences de vos clients ?

R1 :

Q2 : Vos clients sont-ils bien accueillis et orientés ?

R2 :

Q3 : Est-ce-que les attentes de vos clients sont identifiées ?

R3 :

Q4 : Est-ce-que les réclamations de vos clients sont prises en charge ?

R4 :

Q5 : combien de temps il vous faut pour répondre à ses réclamations ?

R5 :

Q6 : quels sont les modes de réservation utilisés au sein de votre hôtel ? Sont-ils efficacement gérés ?

R6 :

Q7 : comment se fait le choix de votre personnel ?

R7 :

Q8 : comment procédez-vous pour fidéliser votre clientèle ?

R8 :

Q9 : Est-ce que vous collectez les avis de vos clients, lors de la fin de leurs séjours, à propos de votre hôtel ? Comment sont ses avis (réclamations ou satisfactions), comment vous réagissez ?

R9 :

LA QUALITE DES PRODUITS ET SERVICES

Q1 : vous-avez établis **des normes de comportement et d'accueil des clients** ? Expliquez- nous ?

R 1 :

Q2 : Est-ce que votre personnel est informé sur les normes citées auparavant ?

R2 :

Q3 : Est-ce que vous faites des formations de perfectionnement et de *recyclage* pour votre personnel ?

R3 :

Q4 : Est-ce que vous procédez à l'évaluation du service offert (restauration, réception, service de chambre...) ? Et comment ?

R4 :

Q5 : collectez-vous les avis de vos clients à propos de l'ensemble des services offerts ? Et comment vous procédez pour régler toute anomalie possible ?

R5 :

Q6 : c'est quoi un produit de bonne qualité pour vous ?

R6 :

Q7 : Sur quel critère vous choisissez vos fournisseurs (que ce soit pour les produits alimentaires, meubles, literies, cosmétiques...) ?

R7 :

Q8 : Est-ce que vous utilisez des produits bios (alimentaire et cosmétique) ?

R8 :

Q9 : Êtes-vous satisfait du rendement de votre personnel ? argumentez ?

R9 :

Q10 : Est-ce que vous rénovez votre établissement pour le maintenir en bon état ? Si c'est oui citez nous les différentes rénovations que vous avez apportées pour attirer plus de clientèle ?

R10 :

AUDIT DE QUALITE, NORME 9001 ET LA CERTIFICATION

Q1 :Qu'elle est la nature juridique de votre hôtel ?est ce que elle est classé ou non ?

R1 :

Q2 :qu'elle est son type et qu'elle est sa classification (sa catégorie) ?

R2 :

Q3 :est-ce que vous faite de l'audit ?si c'est oui précisez-nous quel type (interne, externe) ?

R3 :

Q4 :selon vous, que représente l'audit qualité ?

R4 :

Q5 :selon vous, C'est quoi la gestion de qualité ? Comment elle se fait ?

R5 :

Q6 :Existe-t-il un service qui s'occupe de système qualité ?si c'est oui quel est sa fonction ?

R6 :

Q7 : Quelle sont les étapes à suivre pour faire l'audit de qualité ?

R7 :

Q8 :selon vous, c'est quoi une norme ?

R8 :

Q9 :selon vous,c'est quoi la normalisation ?

R9 :

Q10 :selon vous,c'est quoi la norme 9001 ?

R10 :

Q11 : les organismes de normalisation ont pour mission l'élaboration des normes, avez-vous une idée sur leursexistence ?

R11 :

Q12 :selon vous,c'est quoi le système de management de qualité ?

R12 :

Q13 : La certification représente une attestation du respect d'une norme de qualité (iso 9001) : avez-vous une idée sur sa ?

R13 :

Q14 :Qui fait la certification ?Et qu'elle est son utilité ?

R14 :

Q15 : comment se déroule la certification ?

R15 :

Q16 :Est-ce que vous savez que les produits certifiés portent des labels ?

R16 :

Q17 :Est-ce que vous utilisez des produits certifiés ?

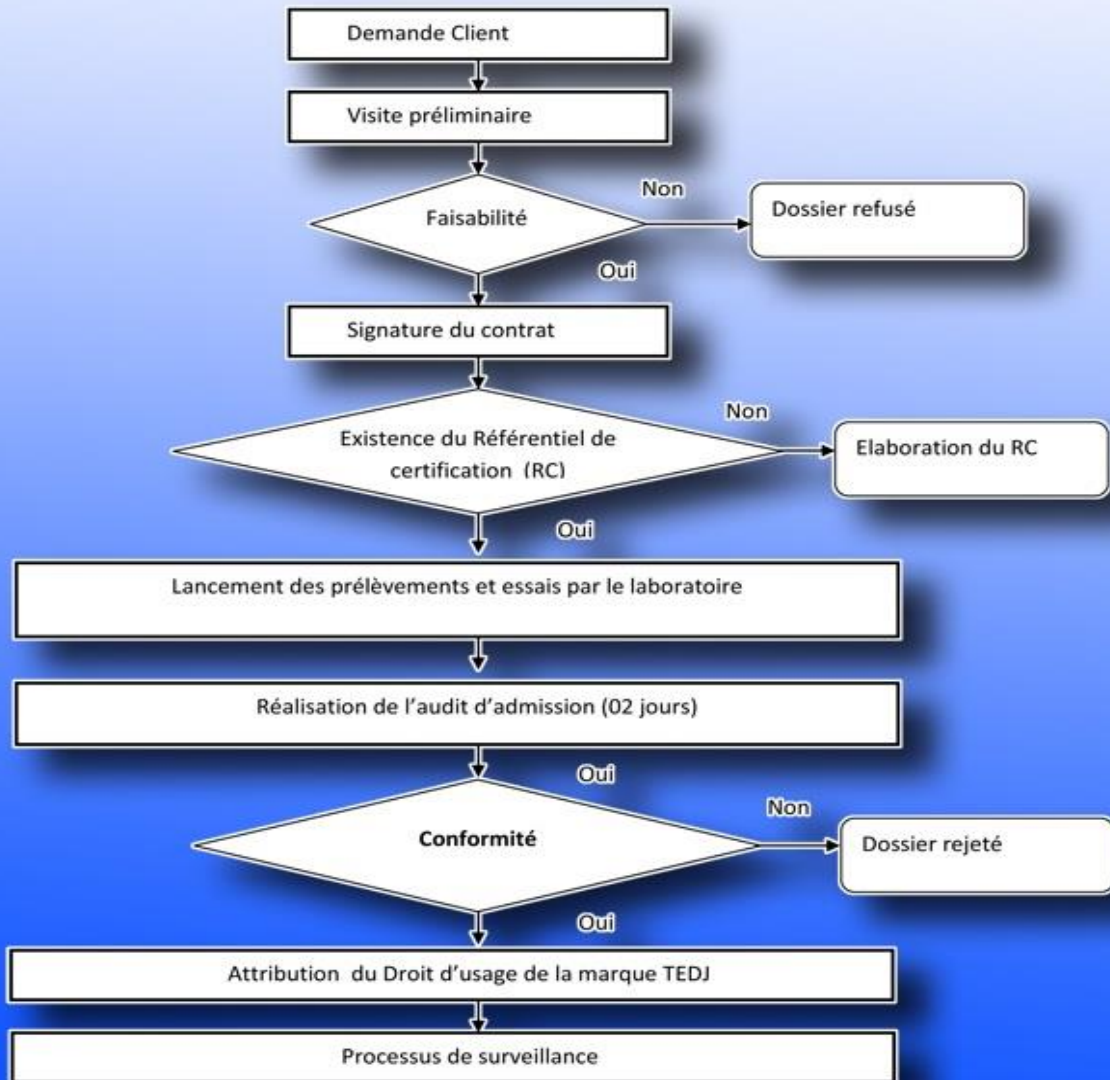
R17 :

Q18 : avez-vous l'intention de certifier votre hôtel ?

R18 :

ANNEXE 2 : PROCEDURE DE CERTIFICATION

Procédure de certification



Annexes 3 : Normes de classement communes des établissements hôteliers

<p>1. Extérieurs / Accès communs :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Entrée de la clientèle séparée de l'entrée de service. - Accès signalé, facile et éclairé la nuit. - Extérieurs et façade éclairés. - Extérieurs tenus propres (y compris la terrasse, si elle existe). - Personnes en fauteuil roulant peuvent accéder à l'établissement en autonomie.
<p>2. Signalisation / Information :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Enseigne lumineuse portant la dénomination de l'établissement visible sur la façade. - Entretien et propreté de l'ensemble de la signalétique extérieure.
<p>3. Equipements électriques des locaux communs :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Eclairage efficace dans les locaux communs, couloirs, escaliers et passages. - Eclairage permanent des sorties de secours. - Eclairage de secours, en cas de coupure d'électricité.
<p>4. Sanitaires communs :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Séparés, pour hommes et femmes. - Chaque cabinet en parfait état de propreté et d'entretien et comprenant : un lavabo avec eau courante froide et chaude, miroir, distributeurs de savon liquide, un système de séchage des mains (soit du papier ou textile à usage unique soit une soufflerie électrique) + WC.

	<ul style="list-style-type: none"> - Ventilation efficace (mécanique ou naturelle). - Eclairage suffisant. - Sanitaires accessibles aux personnes en fauteuil roulant.
5. Hall de réception :	<ul style="list-style-type: none"> - Présence d'une signalétique efficace.
6. Salons de détente dans les espaces communs :	<ul style="list-style-type: none"> - Espace permettant la détente et le repos. - Eclairage des lieux adapté aux différents usages.
7. Climatisation des espaces communs :	<ul style="list-style-type: none"> - Chauffage / Climatisation.
8. Téléphonie et communication dans les espaces communs :	<ul style="list-style-type: none"> - Téléphone à disposition 24h/24. - Service internet disponible.
9. Literie et linge de toilette dans les unités d'hébergement.	<ul style="list-style-type: none"> - Couvertures et oreillers supplémentaires. - Linge de toilette en quantité suffisante. - Changement quotidien de la literie et du linge de toilette.
10. Equipements et mobiliers des unités d'hébergement :	<ul style="list-style-type: none"> - Armoire/Penderie avec cintres. - Table de chevet avec luminaire par occupant. - Porte-bagages. - Miroir. - Corbeille. - Guide téléphonique de l'établissement. - Affichage du règlement intérieur de l'établissement. - Affichette de secours / Plan d'évacuation. - Equipements et mobiliers propres et en bon état. - Lits et possibilité de mise à disposition d'un lit supplémentaire pour enfant.

<p>11. Equipements de sécurité des clients (dans les unités d'hébergement et les espaces communs) :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Affichage des consignes de sécurité. - Signalisation des issues de secours. - Protection efficace des issues et points sensibles de l'établissement (agents de sécurité, télésurveillance, ...). - Détecteurs de fumée. - Extincteurs et réseau de lutte contre l'incendie en parfait état de fonctionnement.
<p>12. Equipements de confort des clients (dans les unités d'hébergement) :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Moyens d'occultation opaque disponible. - Moyens d'isolations phonique et thermique disponibles.
<p>13. Equipements de la salle de bain (dans les unités d'hébergement) :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Lavabo. - Douche ou baignoire. - Robinet mélangeur. - Eau chaude et froide 24h/24. - Luminaire en bon état de fonctionnement.
<p>14. Boutiques :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Boutiques ou vitrines pour l'exposition des produits
<p>15. Coffre-fort :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Existence d'un coffre-fort à la disposition de la clientèle (à la réception ou dans l'unité d'hébergement).
<p>16. Personnel d'exploitation :</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Personnel de réception maîtrisant l'anglais ainsi qu'une langue étrangère. - Personnel qualifié et en nombre suffisant. - Port de tenues uniformes. - Port de badge pour le personnel en contact avec les clients. - Respect des règles d'hygiène corporelle et d'apparence physique et vestimentaire (rasage, maquillage, coiffure, ongles, chaussures cirées,

	<p>cravate ...) pour le personnel en contact avec les clients.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Equipes de maintenance pour garantir la continuité et le bon fonctionnement des équipements. - Vestiaires et blocs sanitaires du personnel séparés des sanitaires réservés de la clientèle.
17. Information du client :	<ul style="list-style-type: none"> - Existence d'un site web de l'établissement. - Une signalétique interne, claire, visible, homogène et en bon état est mise en place dans les parties communes. - Les informations diffusées sont actualisées. - Mise à disposition de la clientèle des informations sur les potentialités touristiques, culturelles et artisanales locales. - Les supports d'information mis à la disposition du client sont traduits, au moins, en anglais. - Existence d'un système de collecte et de traitement des réclamations de la clientèle.
18. Traitement de la réservation :	<ul style="list-style-type: none"> - Réponse téléphonique dans un délai de cinq (5) sonneries, au maximum. - Service de réservation par internet disponible.
19. Accueil du client :	<ul style="list-style-type: none"> - Le client est accueilli aimablement et orienté d'une manière claire.
20. Entretien de l'établissement :	<ul style="list-style-type: none"> - Mise en place d'un plan d'entretien et de rénovation de l'établissement.
21. Conception de l'établissement :	<ul style="list-style-type: none"> - Intégration des dimensions culturelles et artisanales locales dans la conception architecturale et/ou la décoration de l'établissement. - Mettre à disposition d'équipements pour handicapés moteurs dans 1 chambre/100.

22- Hygiène et sécurité :

- Nettoyage quotidien des unités d'hébergement.
- Hygiène stricte des locaux et nettoyage permanent des espaces communs et des espaces verts, s'ils existent.
- Respect du principe de la « marche en avant » dans l'agencement des locaux où sont manipulés les aliments.
- Séparation des lieux des déchets et résidus des autres lieux.
- Aération naturelle ou mécanique, suffisante.
- Eclairage naturel ou artificiel, suffisant.
- Séparation et climatisation des locaux sensibles, y compris le local de poubelles dont les murs sont carrelés et facilement lessivables.
- Respect des bonnes pratiques d'hygiène, d'approvisionnement, de stockage, de préparation, de manipulation et de distribution des denrées alimentaires et de la « chaîne du froid ».
- Surveillance de la qualité de l'eau, avec contrôle du risque de légionnelle dans les installations d'eau et de climatisation.
- Mise en place d'un système d'autocontrôle et d'assurance qualité.
- Visites médicales et analyses de coproculture du personnel, renouvelées périodiquement.
- Conservation du plat témoin.
- Système efficace de lutte contre les cafards, moustiques et insectes.
- Système efficace de dératisation.
- Interdiction de l'accès des animaux et plus particulièrement la population féline.
- Eclairage de sécurité dans tous les locaux.
- Consignes de sécurité incendie, claires et visibles.
- Moyens suffisants de lutte contre l'incendie.

	<ul style="list-style-type: none"> - Liaison téléphonique directe avec les services de la protection civile. - Plan de secours, de panique, d'évacuation et de sécurité incendie, efficace. - Plan de sûreté interne de l'établissement, efficace. - Boîte à pharmacie. - Réserve d'eau. - Groupe électrogène de secours.
23- Environnement	<ul style="list-style-type: none"> - Tri sélectif des déchets. - Evacuation hygiénique des ordures liquides et solides, conformément aux règles environnementales. - Entretien des bacs à graisse. - Isolation des produits polluants dans des récipients adaptés. - Entretien des espaces verts. - Mesures d'économie de l'eau. - Mesures d'économie d'énergie et utilisation efficace de l'énergie solaire, particulièrement dans l'hôtellerie saharienne.

ANNEXE 4 : NORMES DE CLASSEMENT PARTICULIERES DES HOTELS

Catégorie / Rubrique	1 Etoile	2 Etoile	3 Etoile	4 Etoile	5 Etoile
1. Réception :	<ul style="list-style-type: none"> -Présence d'un comptoir de réception. - Hall de réception d'une superficie minimale de 20 m². - Existence d'un espace d'accueil / salon en bon état d'entretien. 	<ul style="list-style-type: none"> - Un service de réception avec : accueil, conciergerie / informations et caisse. - Hall de réception d'une superficie minimale de 30 m². - Existence d'un espace d'accueil / salon en bon état d'entretien. 	<ul style="list-style-type: none"> - Un service de réception avec : accueil, conciergerie / informations et caisse. - Hall de réception d'une superficie minimale de 50 m². - Existence d'un espace d'accueil / salon en bon état d'entretien. 	<ul style="list-style-type: none"> - Un service de réception avec : accueil, conciergerie / informations et caisse. - Hall de réception d'une superficie minimale de 70 m². - Existence d'un espace d'accueil / salon en très bon état d'entretien. - Mise à disposition de chariots à bagages. 	<ul style="list-style-type: none"> - Un service de réception avec : accueil, conciergerie / informations et caisse. - Hall de réception d'une superficie minimale de 90 m². - Existence d'un espace d'accueil/salon en excellent état d'entretien. - Mise à disposition

					de chariots à bagages.
2. Salons de détente :	- De bon confort. - Décoration harmonieuse et lieux ordonnés et confortables.	- De bon confort. - Décoration harmonieuse et lieux ordonnés et confortables.	- De grand confort. - Décoration harmonieuse et lieux ordonnés et d'un grand confort.	-De très grand confort. - Décoration harmonieuse et lieux ordonnés et d'un très grand confort.	- D'excellent confort. - Décoration harmonieuse et lieux ordonnés et d'un excellent confort.
3. Petit déjeuner :	- Petit déjeuner en salle. - Mobilier de bonne qualité. - Affichage des horaires de service.	- Petit déjeuner en salle. - Mobilier de bonne qualité. - Affichage des horaires de service.	- Petit déjeuner en salle. - Mobilier de grande qualité. - Affichage des horaires de service. - Petit déjeuner varié ou buffet.	-Petit déjeuner en salle. - Mobilier de très grande qualité. - Affichage des horaires de service. - Buffet de petit déjeuner	- Petit déjeuner en salle. - Mobilier d'excellente qualité. - Affichage des horaires de service. - Buffet de petit déjeuner et

				et offre variée. - Servi dans la chambre à la demande du client.	offre variée. - Servi dans la chambre à la demande du client.
--	--	--	--	---	--

Catégorie Rubrique	1 Etoile	2 Etoile	3 Etoile	4 Etoile	5 Etoile
4. Restauration :	-	-	1 Restaurant classé « 3 étoiles ». - Affichage des horaires de service	- 1 Restaurant classé « 4 étoiles ». - Service dans les chambres (room service) aux heures des repas. - Affichage des horaires de service.	- 2 Restaurants classés « 4 étoiles ». - Service dans Les chambres (room service) 24h/24. - Affichage des horaires de service.
5. Salles où sont servies les boissons :	- Mobilier de bon confort. - Affichage des horaires de service.	- Mobilier de bon confort. - Affichage des horaires de service.	- Mobilier de grand confort. - Affichage des horaires de service.	- Mobilier de très grand confort. - Affichage des horaires de service.	- Mobilier d'excellent confort. - Affichage des horaires de service.

<p>6- Couloirs, escaliers et passages (*) :</p>	<p>- Largeur : 1,4 m.</p> <p>- Eclairés en permanence.</p> <p>- Couverts de tapis ou moquette ignifuge ou matériau insonorisé.</p>	<p>- Largeur : 1,4 m.</p> <p>- Eclairés en permanence.</p> <p>- Couverts de tapis ou moquette ignifuge ou matériau insonorisé.</p>	<p>- Largeur : 1,5 m.</p> <p>- Eclairés en permanence.</p> <p>- Couverts de tapis ou moquette ignifuge ou matériau insonorisé.</p>	<p>- Largeur : 1,6 m.</p> <p>- Eclairés en permanence.</p> <p>- Couverts de tapis ou moquette ignifuge ou matériau insonorisé.</p>	<p>- Largeur : 1,6 m.</p> <p>- Eclairés en permanence.</p> <p>- Couverts de tapis ou moquette ignifuge ou matériau insonorisé.</p>
---	--	--	--	--	--

Chambre

Catégorie / Rubrique	1 Etoile	2 Etoile	3 Etoile	4 Etoile	5 Etoile
7-1. Surface pour chambre à 2 personnes (hors sanitaires, dégagements et balcons) (*) :	10 m ²	11 m ²	13 m ²	14 m ²	15 m ²
7-2. Surface de la salle de bains (*) :	3 m ²	3 m ²	4 m ²	5 m ²	6 m ²
7-3. Literie et linge de toilette :	- 2 Lits individuels (90 cm x 190 cm) ou grand lit (140 cm x 190 cm). - Literie et linge de toilette propres et en bon état.	- 2 Lits individuels (90 cm x 190 cm) ou grand lit (140 cm x 190 cm). - Literie et linge de toilette propres et en bon état.	- 2 Lits individuels (90 cm x 190 cm) ou grand lit (140 cm x 190 cm). - Literie et linge de toilette propres et de grande qualité.	- 2 Lits individuels (100 cm x 200 cm) ou grand lit (180 cm x 200 cm). - Literie et linge de toilette propres et de très grande qualité.	- 2 Lits individuels (100 cm x 200 cm) ou grand lit (180 cm x 200 cm). - Literie et linge de toilette propres et d'excellente qualité. - Changement du linge de toilette sur demande du client

7-4. Equipements et mobiliers :	- 1 Chaise par occupant.	- 1 Chaise par occupant. - Téléviseur (à la demande).	- 1 Chaise par occupant. - Téléviseur. - Réfrigérateur. - Table / Bureau avec chaise. - Coiffeuse.	- 1 Fauteuil par occupant. - Téléviseur. - Réfrigérateur. - Table / Bureau avec chaise. - Coiffeuse.	- 1 Fauteuil par occupant. - Téléviseur. - Réfrigérateur. - Table / Bureau avec chaise. - Coiffeuse.
7-5. Téléphone et communication dans la chambre :	- Téléphone. - Accès internet.	- Téléphone. - Accès internet.	- Téléphone avec accès extérieur. - Accès internet.	- Téléphone avec accès extérieur. - Accès internet.	- Téléphone avec accès extérieur. - Accès internet.
7-6. Equipements de sécurité des clients :	-	-	- Clé magnétique.	- Clé magnétique. - Coffre-fort individuel.	- Clé magnétique. - Coffre-fort individuel.

Catégorie Rubrique	1 Etoile	2 Etoile	3 Etoile	4 Etoile	5 Etoile
7-7. Equipements de confort des clients :	<ul style="list-style-type: none"> - Chauffage / Climatisation. - Service de réveil. 	<ul style="list-style-type: none"> - Chauffage / Climatisation. - Service de réveil 	<ul style="list-style-type: none"> - Chauffage / Climatisation. - Service de réveil. - Mise à disposition de produits d'accueil (savon, shampoing, gel douche, bonnet de douche ...). 	<ul style="list-style-type: none"> - Chauffage / Climatisation, avec possibilité de réglage par le client. - Service de réveil. - Mise à disposition de produits d'accueil (savon, shampoing, gel douche, bonnet de douche ...). 	<ul style="list-style-type: none"> - Chauffage / Climatisation, avec possibilité de réglage par le client. - Service de réveil ou dispositif indépendant de réveil. - Mise à disposition de produits d'accueil (savon, shampoing, gel douche, bonnet de douche ...).
7-8. Equipements supplémentaires :	-	-	-	<ul style="list-style-type: none"> - Accessoire de cirage dans la chambre ou machine à cirer les chaussures à l'étage. 	<ul style="list-style-type: none"> - Accessoire de cirage dans la chambre ou machine à cirer les chaussures à

				<ul style="list-style-type: none"> - Mise à disposition du nécessaire pour couture. - Mise à disposition de matériel de repassage. 	<ul style="list-style-type: none"> l'étage. - Mise à disposition du nécessaire pour couture. - Mise à disposition de matériel de repassage.
7-9. Equipements de la salle de bains :	- WC.	- WC.	<ul style="list-style-type: none"> - WC. - Prise pour rasoir électrique 	<ul style="list-style-type: none"> - WC. - Prise pour rasoir électrique. - Sèche-cheveux. - Téléphone dans la salle de bain. 	<ul style="list-style-type: none"> - WC. indépendant de la salle de bains. - Prise pour rasoir électrique. - Sèche-cheveux. - Téléphone dans la salle de bain.

Catégorie Rubrique	1 Etoile	2 Etoile	3 Etoile	4 Etoile	5 Etoile
8. Services et équipements spécifiques :	. - Ascenseur à partir du 3ème étage.	. - Ascenseur à partir du 3ème étage	. - Ascenseur à partir du 3ème étage. - Monte-charge ou ascenseur de service indépendant de l'ascenseur de la clientèle (à partir du 3ème étage). - Parking privatif, avec emplacements suffisants. - Service lavage et repassage du linge client	- Ascenseur à partir du 2ème étage. - Ascenseur de service, indépendant de l'ascenseur de la clientèle (à partir du 2ème étage). - Parking privatif, avec emplacements suffisants. - Service lavage et repassage du linge client. - Service secrétariat. - Salle de conférences / spectacles / banquets. - Service lavage et repassage du linge client. - Service secrétariat. - Salle de conférences / spectacles / banquets.	- Ascenseur à partir du 1er étage. - Ascenseur de service, indépendant de l'ascenseur de la clientèle (à partir du 1er étage). - Parking privatif, avec emplacements suffisants. - Service lavage et repassage du linge client. - Service secrétariat. - Salle de conférences / spectacles / banquets. - Espace de remise en forme. - Coiffeur /

					Soins esthétiques. - Navette privée d'accès à l'hôtel..
9. Directeur (Gérant d'établissement hôtelier agréé) (**):	- Licence en hôtellerie ou tourisme, - ou technicien supérieur en hôtellerie + 1 année d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien en hôtellerie + 3 années d'expérience dans l'hôtellerie.	- Licence en hôtellerie ou tourisme, - ou technicien supérieur en hôtellerie + 2 années d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien en hôtellerie + 4 années d'expérience dans l'hôtellerie	- Licence en hôtellerie ou tourisme + 1 année d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien supérieur en hôtellerie + 3 années d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien en hôtellerie + 5 années d'expérience dans l'hôtellerie.	- Licence en hôtellerie ou tourisme + 2 années d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien supérieur en hôtellerie + 4 années d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien en hôtellerie + 6 années d'expérience dans l'hôtellerie.	-Licence en hôtellerie ou tourisme + 3 années d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien supérieur en hôtellerie + 5 années d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien en hôtellerie + 7 années d'expérience dans l'hôtellerie.
10. Traitement de la réservation :	- Réservation possible. - Confirmation de la réservation,	- Réservation possible. - Confirmation de la réservation,	-Réservation possible 24h/24, qu'elle soit numérique ou orale.	- Réservation possible 24h/24, qu'elle soit numérique ou orale.	- Réservation possible 24h/24, qu'elle soit numérique ou orale.

	par mail, courrier ou fax, dans un délai de 24h.	par mail, courrier ou fax, dans un délai de 24h.	- Confirmation de la réservation, par mail, courrier ou fax, dans un délai de 24h.	- Confirmation de la réservation, par mail, courrier ou fax, dans un délai de 24h.	- Confirmation de la réservation, par mail, courrier ou fax, dans un délai de 24h.
11. Accueil du client :	- Présence à l'accueil 8 heures minimum par jour + veilleur de nuit.	- Présence à l'accueil 8 heures minimum par jour + veilleur de nuit.	- Présence à l'accueil 24h/24.	- Présence à l'accueil 24h/24. - Prise-en charge des bagages sur demande du client.	- Présence à l'accueil 24h/24. - Prise en charge des bagages sur demande du client. - Le client est accompagné dans son installation. - rafraichissement offert à l'arrivée ou pot de bienvenue.

ANNEXE 5 : DOSSIER A FOURNIR POUR L'EXPLOITATION D'UN HOTEL :

Dossier à fournir pour exploitation d'un établissement hôtelier

(Conformément au D.E n°19-158 du 30 avril 2019)

Type d'établissement hôtelier :.....

Nom de l'établissement :.....Catégorie de classement sollicitée :.....En
Arabe :.....).

Adresse de l'établissement :.....

Commune :.....Daïra :.....Wilaya :.....

Type de l'établissement :.....Capacité d'accueil : (Chambres :.....Lits :.....

Service annexes :.....

Propriétaire :..... Gérant de
la société (le cas échéant) :..... Nationalité :.....

Gérant de l'établissement :.....Nationalité
:.....

Observation :.....

Pièces du dossier :

Légende : AE : Autorisation d'Exploitation

C : Classement

AG : A

agrément du Gérant

N°	Désignation de la pièce	Observation	Oui	Non	Dossier		
					AE	C	AG
01	Demande de l'autorisation d'exploitation, de classement et d'agrément du gérant.				x	x	x
02	Un exemplaire des statuts de la personne morale, selon le cas.				x		
03	Une copie de la carte nationale d'identité du demandeur ou du représentant légal de la personne morale, ainsi que celle du gérant d'établissement hôtelier, selon le cas.				x		x

ANNEXE 6 : TYPE D'ETABLISSEMENT HOTELIER

Type d'établissement hôtelier	Catégorie de classement	Qualification du gérant de l'établissement conformément au D.E n°19-158 du 30 avril 2019
Les hôtels	1 ^{ère} catégorie : 5*	<ul style="list-style-type: none"> - Licence en hôtellerie ou tourisme + 3 années d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien supérieur en hôtellerie + 5 années d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien en hôtellerie + 7 années d'expérience dans l'hôtellerie
	2 ^{ème} catégorie : 4*	<ul style="list-style-type: none"> - Licence en hôtellerie ou tourisme + 2 années d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien supérieur en hôtellerie + 4 années d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien en hôtellerie + 6 années d'expérience dans l'hôtellerie
	3 ^{ème} catégorie : 3*	<ul style="list-style-type: none"> - Licence en hôtellerie ou tourisme + 1 année d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien supérieur en hôtellerie + 3 années d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien en hôtellerie + 5 années d'expérience dans l'hôtellerie
	4 ^{ème} catégorie : 2*	<ul style="list-style-type: none"> - Licence en hôtellerie ou tourisme, - ou technicien supérieur en hôtellerie + 2 années d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien en hôtellerie + 4 années d'expérience dans l'hôtellerie
	5 ^{ème} catégorie : 1*	<ul style="list-style-type: none"> - Licence en hôtellerie ou tourisme, - ou technicien supérieur en hôtellerie + 1 année d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien en hôtellerie + 3 années d'expérience dans l'hôtellerie.
Les complexes touristiques ou villages de vacances	1 ^{ère} catégorie : 3*	<ul style="list-style-type: none"> - Licence en hôtellerie ou tourisme + 1 année d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien supérieur en hôtellerie + 3 années d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien en hôtellerie + 5 années d'expérience dans l'hôtellerie.

	2 ^{ème} catégorie : 2*	-Licence en hôtellerie ou tourisme, - ou technicien supérieur en hôtellerie + 2 années d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien en hôtellerie + 4 années d'expérience dans l'hôtellerie.
	3 ^{ème} catégorie : 1*	- Licence en hôtellerie ou tourisme, - ou technicien supérieur en hôtellerie + 1 année d'expérience dans l'hôtellerie, -ou technicien en hôtellerie + 3 années d'expérience dans l'hôtellerie.

Type d'établissement hôtelier	Catégorie de classement	Qualification du gérant de l'établissement conformément au D.E n°19-158 du 30 avril 2019
Les appart-hôtels ou résidences hôtelières	1 ^{ère} catégorie : 3*	-Licence en hôtellerie ou tourisme + 1 année d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien supérieur en hôtellerie + 3 années d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien en hôtellerie + 5 années d'expérience dans l'hôtellerie.
	2 ^{ème} catégorie : 2*	-Licence en hôtellerie ou tourisme, - ou technicien supérieur en hôtellerie + 2 années d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien en hôtellerie + 4 années d'expérience dans l'hôtellerie.
	3 ^{ème} catégorie : 1*	-Licence en hôtellerie ou tourisme, - ou technicien supérieur en hôtellerie + 1 année d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien en hôtellerie + 3 années d'expérience dans l'hôtellerie.
Les motels ou relais routiers	1 ^{ère} catégorie : 3*	Licence en hôtellerie ou tourisme + 1 année d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien supérieur en hôtellerie + 3 années d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien en hôtellerie + 5 années d'expérience dans l'hôtellerie.

	2 ^{ème} catégorie : 2*	<p>Licence en hôtellerie ou tourisme,</p> <ul style="list-style-type: none"> - ou technicien supérieur en hôtellerie + 2 années d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien en hôtellerie + 4 années d'expérience dans l'hôtellerie.
	3 ^{ème} catégorie : 1*	<ul style="list-style-type: none"> - Licence en hôtellerie ou tourisme, - ou technicien supérieur en hôtellerie + 1 année d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien en hôtellerie + 3 années d'expérience dans l'hôtellerie.
Le camping touristique	1 ^{ère} catégorie : 3*	<p>Licence en hôtellerie ou tourisme+ 1 année d'expérience dans l'hôtellerie,</p> <ul style="list-style-type: none"> - ou technicien supérieur en hôtellerie + 3 années d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien en hôtellerie + 5 années d'expérience dans l'hôtellerie.
	2 ^{ème} catégorie : 2*	<p>Licence en hôtellerie ou tourisme,</p> <ul style="list-style-type: none"> - ou technicien supérieur en hôtellerie + 2 années d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien en hôtellerie + 4 années d'expérience dans l'hôtellerie.
	3 ^{ème} catégorie : 1*	<ul style="list-style-type: none"> - Licence en hôtellerie ou tourisme, - ou technicien supérieur en hôtellerie + 1 année d'expérience dans l'hôtellerie, - ou technicien en hôtellerie + 3 années d'expérience dans l'hôtellerie.

Table des matières

Remerciements	
Dédicaces	
Liste des abréviations	
Liste des tableaux	
Liste des figures	
Sommaire	
Introduction générale	01

Chapitre I : L'audit de qualité

Introduction du chapitre	05
Section1 : Procédure d'ouverture d'un établissement hôtelier	06
1-1- Définition d'un établissement hôtelier	06
1-2- Classification des établissements hôteliers	06
1-2-1- L'hôtel	06
1-2-2- Le complexe touristique ou village de vacances	07
1-2-3- L'appart-hôtel ou résidence hôtelière	07
1-2-4- Le motel ou relais routier	08
1-2-5- Le camping touristique	08
1-3- Démarche à suivre pour l'exploitation d'un établissement hôtelier	08
1-3-1- L'autorisation d'exploitation	09
1-3-2- Leurs classements :	10
1-3-3- Les agréments des gérants	12
Section 2 : Concept de l'audit qualité	13
2-1- Définition de qualité	14
2-1-1- La qualité externe	14
2-1-2- La qualité interne	14
2-2- La gestion de la qualité.....	14
2-3- L'audit qualité	14
2-4- Différents types d'audit	15
2-4-1- L'audit qualité externe	15

2-4-2- L’audit qualité interne	18
2-5- L’outil de l’audit qualité	19
2-6- Les principaux objectifs d’un audit qualité.....	19
Section 3 : Le processus de l’audit qualité	21
3-1- Préparation de l’audit	21
3-2- L’avis d’audit	22
3-3- Réalisation de l’audit.....	22
3-4- La mission de l’audit	22
3-5- Le rapport d’audit	22
3-6- Le suivi de l’audit	23
3-7- Les Étapes de l’audit qualité	24
Conclusion du chapitre	25

Chapitre II : La normalisation, la certification et l’accreditation

Introduction	27
Section 1 : La normalisation (la norme ISO 9001).....	28
1-1- Quelques concepts de base	28
1-1-1- Définition de la norme	28
1-1-2- Définition de la normalisation	29
1-2- Les principes, enjeux et objectifs de normalisation	29
1-2-1- Les principes	29
1-2-2- Les enjeux	31
1-2-3- Les objectifs	31
1-3- Les différents types de normes.....	32
1-3-1- Normes fondamentales	32
1-3-2- Norme de spécifications	32
1-3-3- Normes de méthodes d’essai	32
1-3-4- Normes d’organisation (méthodologie).....	32
1-4- Les organismes de normalisation	33

1-4-1- Organismes Internationaux	33
1-4-2- Organismes Européennes	34
1-4-3- Organisme Algérien IANOR	34
1-5- La norme ISO 9001	35
1-5-2- L'évolution de la norme ISO 9001	37
1-5-3- Les principes du management de la qualité ISO 9001	37
1-5-4- L'ISO 9001 Version 2015	39
1-5-4-1- Les objectifs de la nouvelle norme ISO 9001:2015	40
1.5.4.2. Les clauses de l'iso 9001 version 2015	40
1.5.4.3. Les différences entre les versions 2015 et 2008	41
Section 2 : Certification qualité d'un établissement hôtelier	42
2-1- Le concept de la certification qualité	42
2-2- Les différents types de certification	43
2-2-1- Les certifications de produits industriels	43
2-2-2- Les certifications des produits alimentaires	43
2-2-3- Les certifications des services.....	46
2-2-4- Les certifications du système de management.....	46
2-3- Les organismes certificateurs	46
2-3-1- La FAO	47
2-3-2- L'OMS	47
2-3-3- Le Codex Alimentarius	47
2-3-4- Le CEN	48
2-3-5- L'AFNOR	48
2-3-6- L'IANOR	48
2-4- La procédure de certification	49
2-4-1- Les objectifs de la certification	52
2-4-2- Utilité de la certification	52
2-5- Déroulement de la certification	53
2-5-1- L'évaluation initiale	53
2-5-2- La planification	53
2-5-3- La configuration	54

2-5-4- La formation	54
2-5-5- L'implantation	
2-5-6- La certification	54
2-5-7- Se rencontrer avec le chef d'entreprise pour comprendre et répondre à ses besoins, ses motivations et ses contraintes	55
2-5-8- Faire un état des lieux et en déduire le travail à accomplir	56
2-5-9- Analyser et décrire les activités de l'entreprise	56
2-5-10- Arrêter une stratégie claire et la présenter aux équipes	57
2-5-11- Fixer des objectifs pertinents	57
2-5-12- Mise en place du plan d'action répondant aux exigences de la norme	57
2-5-13- Vérifier la conformité résultats obtenus par rapport aux objectifs	58
2-5-14- Bilan des actions réalisées et fixer de nouveaux objectifs.....	58
Section 3 : L'accréditation	59
3-1- Définition	59
3-1-1- L'accréditation selon ISO 17020	60
3-1-2- Le cahier des charges de départ de l'accréditation ISO 17020.....	60
3-2- Bénéfices de l'accréditation ISO 17020.....	61
3-3- Mise en œuvre de l'accréditation ISO 17020.....	61
3-4- La différence entre la certification et L'accréditation.....	62
Conclusion du chapitre	63

Chapitre III

Pratique de l'audit et certification qualité des établissements hôteliers de Tizi-Ouzou

Introduction du chapitre	65
Section1 : Présentation de la direction du tourisme et de l'artisanat de Tizi-Ouzou.....	66
1-1- Aperçus général sur La direction du tourisme de la wilaya de Tizi-Ouzou (DTA)..	66
1-1-1- La mission de la direction du tourisme et de l'artisanat	69
1-2- Aperçus sur les hôtels de la willaya de Tizi-Ouzou	70
Section 2 : Méthodologie d'enquête.	70

2-1- Présentation de la méthode de la recherche.	70
2-1-1- Collecte des données.	70
2-1-2- Présentation de l'enquête	70
2-1-2-1- L'enquête	70
2-1-2-2- Déroulement de l'enquête	70
2-1-3- La structure de questionnaire	70
2-1-4- Contenu du questionnaire	71
2-2- Caractéristique de l'échantillon de l'étude.....	72
2-2-1- Le profil du répondeur selon l'orientation client ou bien satisfaction client dans les entreprises hôteliers au niveau de la wilaya de Tizi-Ouzou.	75
Conclusion générale.....	95
Références bibliographiques.	
Annexes.	